

**UNIVERSIDADE DE LISBOA**  
**FACULDADE DE MOTRICIDADE HUMANA**

***Relatório de Estágio realizado na Câmara Municipal de  
Lisboa***

Relatório Final de Estágio elaborado com vista a obtenção do  
Grau de Mestre em Gestão do Desporto

Orientadora:

Professora Doutora. Ana Maria Silva Santos

Discente:

Manuel Carvalho Barroso - 22194

## Agradecimentos

À minha irmã, aos meus pais e amigos que sempre me têm apoiado e permitido chegar a esta fase da minha vida académica.

À Faculdade de Motricidade Humana e, em particular, à minha orientadora de estágio Prof<sup>a</sup> Dra. Ana Santos por toda a orientação e apoio prestados durante o mestrado.

À Câmara Municipal de Lisboa e, em particular, à DAFD (Departamento de Atividade Física e do Desporto) – João Pedro Monteiro, Paula Mota, Luís e Natália.

Aos meus colegas de estágio da Faculdade de Motricidade Humana, Filipe Blaz, Marta Sacramento e Carlos Alves, por toda a disponibilidade e cooperação nos inquéritos realizados.

Às entidades desportivas onde concretizei este trabalho/estudo e aos respetivos Diretores Técnicos, nomeadamente: Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso, Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar e Pista de Atletismo Municipal Prof. Moniz Pereira.

## Resumo

O objetivo deste relatório de estágio é o relato das várias experiências vividas durante o estágio e a apresentação da avaliação do grau de satisfação dos utentes das três entidades desportivas, propriedade da Câmara Municipal de Lisboa. São, à data, as únicas entidades detidas e geridas a 100% pela CML.

No que diz respeito ao trabalho desenvolvido nestas estruturas desportivas, este teve várias fases, tendo começado por uma visita pormenorizada às instalações, contacto com os seus responsáveis, preparação e realização de inquéritos de satisfação dos utentes, tratamento dos dados e realização do relatório que contém a identificação de forças e fraquezas destas entidades desportivas (comparando dois anos, 2017 e 2018).

Entendo como extremamente importante este trabalho, na medida em que foi uma oportunidade para contactar com outras realidades de prática desportiva. A minha experiência como atleta de alta competição de ginástica pode ter dado uma visão eventualmente útil aos meus interlocutores e o contacto com as expectativas e opiniões dos utentes certamente enriqueceu a minha visão sobre este tipo de entidades e sobre o papel do estado e das autarquias que as gerem.

A satisfação dos utentes e o seu bem-estar, bem como a melhoria das condições das estruturas desportivas estiveram sempre presentes na elaboração deste trabalho, nomeadamente porque Lisboa irá ser nomeada "the European capital of sports in the year 2021". É absolutamente necessário coordenar as entidades públicas numa visão de objetivos comuns na melhoria destas estruturas, como exemplos de boas e saudáveis práticas.

**Palavras-Chave:** Estágio; Bem-estar; Câmara Municipal de Lisboa; Instalações Desportivas; Satisfação dos Utes

## Abstract

The aim of this internship report was to share the different moments experienced and to present the results of a satisfaction survey applied to the users of the three sports entities, property of the Lisbon City Council (Câmara Municipal de Lisboa – CML). Today they are the only entities owned and managed 100% by CML.

In what concerns the time spent in these sport facilities, the work was divided into phases, starting with a detailed visit to the premises, contact with the staff, preparation and implementation of the users' satisfaction surveys and, finally, the completion of this final report with identification of strengths and weaknesses of the sports structures and facilities (comparing two years – 2017 and 2018).

In general terms this internship was very important to me. It was a solid opportunity to contact with a different reality in terms of sports. As a high competition gymnastics practitioner my view about the CML sports facilities was perhaps useful to those whom I talked with but the users' expectations and opinions also broadened my opinions on the role of the state and the municipalities on the construction of the well-being of the population.

Customers' satisfaction and well-being and improvement of sports facilities were concepts always present during this work., namely because Lisbon is close to be "the European capital of sports in the year 2021". It is absolutely necessary to coordinate public entities and a vision of common targets that assume these facilities as examples of good and healthy practices.

**Keywords:** Internship; Well-being; Câmara Municipal de Lisboa; Sport Premises; Customer Satisfaction

# Índice

Agradecimentos .....	1
Resumo .....	2
Abstract .....	3
1. Introdução .....	8
1.1. Os conceitos-chave .....	8
1.2. O estágio.....	11
2. Enquadramento da prática profissional.....	12
3. Realização da prática profissional .....	14
3.1. Caraterização das atividades da CML no que diz respeito ao desporto e à promoção de vida saudável.....	14
3.2. Caraterização da atividade desportiva nos três complexos desportivos da CML.....	15
3.3. Participação na atividade “Dia sem elevadores” .....	16
3.4. Caraterização das três instalações desportivas municipais – IDM.....	19
3.5. Recolha de opiniões dos munícipes que frequentam as três instalações.....	22
3.5.1. Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso 2017 .....	22
3.5.2. Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira 2017.....	34
3.5.3. Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar 2017 .....	43
3.5.4. Análise e Conclusão dos Relatórios de Satisfação 2017.....	52
3.5.5. Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso 2018.....	55
3.5.6. Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira 2018.....	64
3.5.7. Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar 2018 .....	74
3.5.8. Análise e Conclusão dos Relatórios de Satisfação 2018.....	83
3.5.9. Comparação da Satisfação dos Utentes entre 2017 e 2018 .....	85
4. Conclusões, limitações e perspetivas para o futuro .....	88

4.1. Análise dos efeitos e das consequências da intervenção realizada .....	88
4.2. Apresentação das limitações.....	88
4.3. Perspetivas futuras e sugestões .....	89
4.4. A importância deste estágio para a minha formação .....	89
5. Referências Bibliográficas .....	90
6. Anexos .....	92

## **Índice de Figuras**

Figura 1 – Organograma do DAFD

Figura 2 – Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso 2017 e 2018

Figura 3 – Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira 2017 e 2018

Figura 4 – Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar 2017 e 2018

## **Lista de Abreviaturas e Siglas**

CDMAL – Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar

CDMCV – Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso

CML – Câmara Municipal de Lisboa

DAFD – Departamento da Atividade Física e do Desporto

FMH – Faculdade de Motricidade Humana

IDM – Instalações Desportivas Municipais

PAMPMP – Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira

SAD – Sociedade Anónima Desportiva



# 1. Introdução

## 1.1. Os conceitos-chave

Nesta secção do trabalho pretendo enquadrar o projeto que desenvolvi em torno de um conjunto de conceitos, nomeadamente os de “Well-being” (bem-estar) e de “Wise cities” (cidades inteligentes e sábias).

Viso, também, justificar a pertinência do trabalho como produto final do meu estágio e contribuir para um melhor conhecimento das estruturas desportivas da cidade de Lisboa, nomeadamente das estruturas dependentes da CML e, em particular, do seu Departamento da Atividade Física e Desporto (DAFD).

Na última década, o tempo médio de vida tem aumentado exponencialmente em todo o mundo, em particular nos países ditos “desenvolvidos”, onde a procura de uma vida em ambiente saudável e as cada vez maiores preocupações de prática desportiva têm de ser somadas à investigação de novos medicamentos, acima de tudo preventivos. Acresce que a extensa difusão da necessidade da prática de vida saudável e desportiva tem também feito com que tenha aumentado a oferta neste domínio.

Concretizando para o caso de Portugal, e particularmente no que diz respeito a Lisboa, a autarquia parece ter orientado a sua atuação para, aproveitando o excelente clima, embelezar a cidade e proporcionar, ao ar livre, condições para que os munícipes de todas as idades possam ter uma vida mais atrativa.

Relativamente à área do Desporto, a CML atua no sentido de implementar programas desportivos que têm como objetivo incentivar a prática desportiva, enquanto veículo educativo e formativo, de modo a promover o envelhecimento ativo e adoção de estilos de vida saudáveis.

Por outro lado, a animação cultural também parece ter estado nas preocupações da Câmara Municipal de Lisboa. Como exemplo, cito o despacho emitido pela CML, onde se lê que “1 - A Unidade de Coordenação Territorial, em articulação com a Direção Municipal de Mobilidade e Transportes, proceda (...) à criação, no terreno, de bolsas de estacionamento para veículos ligeiros, motociclos, quadriciclos, triciclos ou ciclomotores que exerçam atividade de animação turística.” (Despacho n.º 123/P/2015).

O enquadramento legal também se revelou favorável a esta orientação. Com efeito, o Estado português, tendo ouvido as autarquias do continente e das ilhas, fez publicar a Lei de Bases da Atividade Física e do Desporto (16.01.07) que, nomeadamente no seu artigo 6º, refere que “Incumbe ao Estado, às Regiões Autónomas e às autarquias locais, a promoção e a generalização da atividade física, enquanto instrumento essencial para a melhoria da condição física, da qualidade de vida e da saúde dos cidadãos”.

Em boa hora e a par das outras grandes cidades europeias, a autarquia reforçou verbas e apoios para tornar a cidade mais saudável - desviou trânsito automóvel e motorizado, “descobriu o rio” e criou as condições infraestruturais para que a população em geral, pudesse dispor de uma vida mais sábia (“wise”) e promotora de bem-estar (“well-being”).

Estamos, assim, perante dois conceitos caros a uma sociedade moderna que deseja promover vida saudável e feliz aos seus cidadãos - “Wise Cities” e “Citizen well-being”.

De acordo com Josep M. Coll (Coll, 2016, p.5/6), trata-se de cidades que têm como objetivo central promover políticas e ações adequadas para proporcionar o bem-estar aos seus cidadãos, através de um desenvolvimento inclusivo, em que infraestruturas sociais de educação, cultura, saúde, telecomunicações e, naturalmente, desporto e tempos livres vivem lado a lado, de forma articulada e complementar.

Segundo o mesmo autor, uma “wise city” caracteriza-se por sete princípios:

- *People-centred approach: citizens’ well-being is at the heart of policy setting;*
- *Resilience: adapted to each city’s cultural idiosyncrasy, socioeconomic context, environmental setting and overall sustainability;*
- *Techno-culture: technology as a means to improve citizens’ well-being;*
- *Quadruple helix: integration and engagement of stakeholders through public and private partnerships (citizens, government, private sector, academia);*
- *Trust-building: as a result of stakeholder collaboration, building and consolidation of social capital;*
- *Experiential learning: benchmarking best and worst practices, monitoring and evaluating policies and sharing knowledge gained by experience (intra-city and international cooperation);*

- *Brand identity and reputation: adopting solutions that suit citizens' culture, building a brand that inspires.*<sup>1</sup>(Coll, 2016, p.6)

Ainda a propósito de vida saudável nas cidades, Mezzetti & Ayuso (Mezzetti & Ayuso, 2016; p.37) afirmam que “Citizen well-being is at the heart of Wise Cities and an overarching objective for local governments”.<sup>2</sup>

Em 2021, Lisboa será Capital Europeia do Desporto e organizadora do Congresso Velocity mas, até lá, terá de seguir todos os passos que caracterizam essa denominação de ser uma “Cidade Inteligente” (“Wise City”), tendo em conta que, tanto a saúde como o bem-estar da população, são “bens indispensáveis”. Deverá, assim, “pensar-se” como uma cidade em que infraestruturas e atividades deverão estar alinhadas com estes conceitos de vida saudável e de bem-estar.

Por outro lado, e já pensando no pós 2021, Lisboa terá de manter as infraestruturas construídas, sobretudo pensando numa realidade que deve responder a uma concentração crescente de população a residir na cidade e arredores, seguindo o exemplo de Barcelona e Milão, citado por Mezzetti e Ayuso no artigo já referido onde, antes de grandes eventos como os Jogos Olímpicos de Verão em 1992, no caso de Barcelona, e a Exposição Universal 2015, no caso de Milão, as respetivas câmaras municipais conseguiram dinamizar todas as entidades, o que lhes permitiu candidatarem-se e ganharem esses eventos.

O tema das grandes metrópoles é central no artigo de Renato de Castro (Castro, 2016, p.17) que também nos alerta para o conjunto de variáveis que estão na base do que atualmente influencia o estilo de vida nas grandes cidades modernas ocidentais – a gestão de recursos, as condições ambientais, as políticas económicas e o aumento da população de todas as idades. O autor chama-nos a atenção para a realidade a partir de 2030 em que 70% da população mundial deverá estar concentrada nas cidades “having a dramatic impact in our lifestyle”<sup>3</sup>. A forma inclusiva, sustentada e também competitiva como soubermos responder a este desafio irá definir o futuro de todos nós. Neste contexto, as cidades “mais inteligentes” saberão responder melhor ao futuro que se avizinha.

A este propósito e segundo Maria Luísa Zapata Trujillo (Trujillo, 2016, p.47) em “*Building a global governance of cities*”.

*“The fact that people are turning to cities to generate more value for themselves, their families and their society is putting governments at the limit of their capacity and pushing urban and social planning towards a new agenda of solutions that revolve around citizens. Cities and city leaders today need to foster creativity and capacity building in order to generate better space for the citizens, better services and better options for them to thrive in the local economy”.*<sup>4</sup>

Lisboa não será exceção e deverá olhar para si própria, tomando este eventual perigo numa oportunidade para se desenvolver e promover o bem-estar da sua população.

## **1.2. O estágio**

O meu estágio teve formato de um estágio profissionalizante e enquadrou-se na frequência do Mestrado em Gestão do Desporto que, tal como está definido nos documentos orientadores, visa contribuir para “a formação de quadros essenciais ao desenvolvimento do desporto do País, os quais realizam a sua atividade profissional nas mais variadas organizações, desde autarquias a clubes e federações desportivas até, entre outras, empresas privadas de serviços, direta ou indiretamente relacionadas com o fenómeno desportivo, bem como organizações especificamente vocacionadas para a promoção de eventos desportivos”.

O estágio realizou-se, ao longo de quatro meses, em três instalações desportivas municipais (IDM): Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso, Complexo Desportivo Municipal Alto do Lumiar e Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira.

## 2. Enquadramento da prática profissional

Tal como está definido nos documentos orientadores do estágio, pretendi, concretamente:

- “O conhecimento da estrutura e da dinâmica” de uma organização de desporto;
- “A vivência dos processos de gestão” da organização onde realizei o estágio;
- Experimentar e viver “novas situações no domínio da organização e gestão das práticas desportivas;
- Participar nos “processos de conceção, planeamento, execução e controlo de projetos”;
- “O contacto com outros profissionais” que pudessem contribuir para a minha formação.

O objetivo do trabalho é, assim, relatar e apresentar dados concretos da situação de cada uma das instalações desportivas onde realizei o meu estágio e sugerir ações concretas que permitam a boa satisfação dos munícipes e que contribuam para uma vida “mais” saudável e abrangendo cada vez mais utentes.

Como já foi referido, realizei este estágio no Departamento de Atividade Física e do Desporto (DAFD) da Câmara Municipal de Lisboa.

No local de estágio fui acompanhado pela Dr. Paula Mota, responsável pelo DAFD.

No sentido de enquadrar o departamento da Câmara Municipal de Lisboa que me acolheu, apresento o organograma do DAED:

#### Organograma CML - SERVIÇOS



Figura 1

Para um olhar mais detalhado, consultar o **Anexo I** que contém o organograma da CML.

### 3. Realização da prática profissional

#### 3.1. Caracterização das atividades da CML no que diz respeito ao desporto e à promoção de vida saudável

A Câmara Municipal de Lisboa, cujo organograma poderá ser consultado no **Anexo I**, integra diferentes Projetos Desportivos, que são:

- **Olisipiadas:** As Olisipiadas mobilizam as crianças e jovens para a experimentação e competição de muitas modalidades desportivas (coletivas e individuais), inseridas num programa de jogos que decorre nas 24 freguesias da cidade, entre janeiro e maio. O objetivo é promover e dinamizar a prática desportiva saudável entre crianças e jovens da cidade, de acordo com os princípios da ética desportiva <sup>5</sup>.
- **Lisboa +55:** é um programa dirigido a todas as pessoas com mais de 55 anos que incentiva à adoção de estilos de vida ativos e saudáveis, promovendo o acesso à atividade física regular, através de aulas de Fitness, Dança e Caminhadas <sup>6</sup>.
- **Desporto Mexe Comigo:** tem como objetivo contribuir para a inclusão social de crianças e jovens consideradas em risco, através do acesso à prática de atividade física regular no Concelho de Lisboa <sup>7</sup>.
- **Centro Municipal de Marcha e Corrida (Lisboa Running Center):** tem como principal objetivo aumentar a prática da atividade física da população em geral de forma regular e orientada <sup>8</sup>.
- **Clubes do Mar:** é um programa que promove a prática de desportos náuticos no rio, nomeadamente do Remo e da Vela, para os alunos do 2º ciclo (5º e 6º anos) e 3º ciclo (7º, 8º e 9º anos) das escolas públicas do concelho de Lisboa <sup>9</sup>.
- **Programas Curriculares de Expressão e Educação Física Motora:** começou em 2008, o Programa de Apoio à Natação Curricular no 1º Ciclo do Ensino Básico É dirigido aos alunos do 1º Ciclo do Ensino Básico de todas as escolas públicas da cidade de Lisboa. O programa foi alargado para crianças que estão definidas no programa curricular oficial da Expressão e Educação Físico Motora <sup>10</sup>.
- **Lisboa Vai ao Parque:** decorre nos meses de julho e setembro, é integralmente gratuito e pretende promover a prática da atividade física ao ar livre e proporcionar condições para a plena fruição dos espaços verdes pelas famílias <sup>11</sup>.

- **Plano de Formação para o Associativismo Desportivo:** tem como objetivo apoiar os clubes e associações desportivas no desenvolvimento de processos de qualificação e modernização das suas estruturas de gestão e oferta desportiva, com vista à sua adaptação às novas necessidades e exigências da população <sup>12</sup>.

Não foram, no entanto, estes projetos objeto do meu estágio. Fui colocado, tal como já referi, no Departamento de Atividade Física e do Desporto (DAFD) e a primeira atividade que desenvolvi, consistiu na caracterização da atividade desportiva nos três complexos desportivos da CML e na participação no programa "Dia Sem Elevadores".

### **3.2. Caracterização da atividade desportiva nos três complexos desportivos da CML**

A primeira tarefa realizada no âmbito do estágio prendeu-se com a caracterização da atividade desportiva nos três complexos desportivos da CML.

Foi-me solicitado que agregasse num único quadro dados dispersos sobre os vários programas municipais, referidos em 3.1, o Desporto Escolar, o Desporto apoiado pela CML – Número de eventos e número de participantes.

Os anexos II, III, IV ilustram o trabalho realizado.

O trabalho realizado foi entregue à minha orientadora local.



### 3.3. Participação na atividade “Dia sem elevadores”

A Câmara Municipal de Lisboa | Departamento de Atividade Física e Desporto estão associadas à Campanha *Now We Move*, desde 2014.

A Fundação INATEL é a coordenadora da Campanha em Portugal e a CML organizou no Edifício Municipal da Rua Alexandre Herculano e, em parceria com o Departamento de Saúde, Higiene e Segurança (DSHS), no Edifício Central do Município Campo Grande (Edifícios 25 e 27) o Dia Sem Elevadores que se realizou no dia 26 de Abril de 2018.

**Edifício da Rua Alexandre Herculano** (Não estive presente na ação que decorreu neste edifício, tendo recebido informação dos dois colegas que participaram nesta iniciativa)

Na organização desta atividade no Edifício Municipal da Rua Alexandre Herculano, estiveram vestidos a rigor com t-shirts alusivas ao “Dia Sem Elevadores”, dois estagiários do Mestrado em Gestão de Desporto da Faculdade Motricidade Humana, Filipe Blaz e Carlos Alves, com o apoio da orientadora Paula Mota.

A iniciativa de mobilização e sensibilização dos trabalhadores do edifício iniciou-se às 8.30 horas da manhã (horas de abertura do edifício) e decorreu até às 16.

As portas dos elevadores foram bloqueadas com uma faixa alusiva ao evento, de forma a dar a sensação de que os elevadores se encontravam fora de serviço. Foi entregue a cada trabalhador um folheto, feito pela CML, sobre os benefícios de subir e descer escadas.

Os trabalhadores mostraram-se disponíveis para participar, embora, segundo a informação dos colegas, os trabalhadores dos pisos mais altos (5º, 6º e 7º andar) tenham sido os mais difíceis de convencer (trabalhadores do departamento da atividade física e do desporto, nomeadamente). Contudo a grande maioria aderiu, nem que fosse só para subir até metade dos pisos e, depois, apanhar o elevador, ou então para descer apenas. A motivação e adesão à iniciativa, por parte dos trabalhadores, foi, no geral, muito boa (cerca de 65%), tendo participado cerca de 160, em 250 trabalhadores.

Os trabalhadores consideraram uma iniciativa importante e interessante pois, no fundo, assume-se como um ponto de partida para alertar para os benefícios da saúde em utilizar as escadas e também para os riscos para a saúde em não fazer atividade física. Em conclusão, poderá dizer-se, de uma forma geral, que a iniciativa teve uma boa aceitação por parte dos trabalhadores.

Quanto às propostas que foram feitas para futuros eventos, a que mais sobressaiu foi que seria importante premiar as pessoas que participassem na iniciativa ao subir ou descer escadas. Foi proposto oferecer algo mais e não apenas um folheto, isto de maneira a motivar os trabalhadores e fazer com que mais tarde se recordassem da importância da atividade física.

Em conversa com os colegas foram sugeridas facilidades de tempo ou outra a frequência de atividades numa das 3 instituições em análise e geridas pela CML e prémios por escalão etário.

### **Edifício Campo Grande, 25**

No Edifício Central do Município, Campo Grande (Edifício 25 e 27) trabalhamos de forma diferente, porque foi uma “parceria” feita com o Departamento de Saúde, Higiene e Segurança no trabalho (DSHS) onde a CML atuou no edifício 25 e o DSHS no 27.

Só por curiosidade, a minha colega de estágio, Marta Sacramento, e eu próprio estivemos presentes sempre com t-shirts alusivas ao “Dia Sem Elevadores”, acompanhados, durante o período da manhã pela orientadora Paula Mota.

Esta iniciativa também se iniciou às 8 horas da manhã e durou até às 16/16.30h, enquanto que o DSHS fez a sua atividade até à hora de almoço.

As portas dos elevadores foram, igualmente, bloqueadas com uma faixa alusiva ao evento. Foi entregue a cada trabalhador dois folhetos, um feito pela CML e outro pelo DSHS, sobre os benefícios de subir e descer escadas.

O do DSHS, tinha uma particularidade: os primeiros 100 trabalhadores a receberem os folhetos e a notícia, tinham direito, às 10 horas da manhã, e desde que subissem de escadas até ao 3º Piso do Edifício, a um “Pequeno-Almoço Saudável” em parceria com “O Celeiro”.

A motivação e a adesão à iniciativa por parte dos trabalhadores foram, no geral, satisfatórias, tendo subido e descido escadas cerca de 500 trabalhadores (apenas contabilizado por parte da CML no Edifício 25) em 1800 trabalhadores nestes dois edifícios.

Recebemos algumas propostas, mais positivas do que negativas, durante a nossa iniciativa tais como, a forma como colocámos as pegadas em direção às escadas e o facto de deixarmos a porta de acesso às escadas sempre aberta.

Quanto ao *feedback* menos positivo, não foram tanto as críticas que nos colocaram, mas, claramente, ainda existe um grande número de pessoas e trabalhadores que não se sentem à vontade na utilização das escadas.

Quanto às propostas para futuros eventos, a que mais sobressaiu foi, igualmente, a recompensa após a realização da atividade.

Recorde-se que esta atividade não é ou era imperativa e foi dirigida apenas a determinado sector da CML nesse determinado dia e horário (das 9h até às 18h). A CML não avaliou a condição física dos seus trabalhadores, deixando para os próprios a decisão de participar. Não foi, pois, feita qualquer avaliação da condição física dos trabalhadores antes ou posterior à atividade, não se valorizando, aparentemente, os eventuais problemas de saúde.

Em balanço sobre esta atividade foram discutidos entre estagiários e orientadora algumas questões e salientado que:

O evento tinha sido de grande utilidade, mas que poderia ser melhorado, com participação e sugestão de outras propostas saudáveis que conduzam à procura de uma vida mais saudável, por parte dos trabalhadores. Realçou-se a importância de se repetir este tipo de eventos, na medida em que um evento pontual não tem diretamente uma consequência evidente na alteração de hábitos de vida dos trabalhadores. Sugeri que, por exemplo, a mesma atividade possa ser divulgada por toda a CML e não limitada no tempo e espaço como é, atualmente. Igualmente propus que se juntem todas as diversas áreas da CML implicadas em atividades *indoor* e *outdoor* para que promovam, de forma integrada, o bem-estar, o passeio, convívio e desporto.

### **3.4. Caracterização das três instalações desportivas municipais – IDM**

Esta caracterização constituiu o momento principal do meu estágio. Para esta caracterização utilizei documentação da Câmara e entrevistas aos responsáveis (diretores técnicos). Apresento em seguida as três instalações caracterizadas.

#### **Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso**

Nesta instalação podemos encontrar toda a variedade de atividades desportivas, tais como, natação, ginástica, escalada, basquetebol, futebol.

O diretor técnico é o Dr. João Barbosa.

Poder-se-á consultar o link para mais informações tais como: Horário de funcionamento, todo o tipo de atividades e programas.

<http://www.cm-lisboa.pt/equipamentos/equipamento/info/piscina-do-complexo-desportivo-municipal-do-casal-vistoso>

<http://www.cm-lisboa.pt/equipamentos/equipamento/info/pavilhao-do-complexo-desportivo-municipal-casal-vistoso>



Figura 2

### **Complexo Desportivo Municipal Alto do Lumiar**

Nesta instalação as únicas modalidades praticadas e lecionadas são futebol e boxe.

O Diretor Técnico é o Dr. Sérgio Costa.

Poder-se-ão consultar mais informações em:

<http://www.cm-lisboa.pt/equipamentos/common/municipais/info/campos-de-futebol-do-complexo-desportivo-do-alto-do-lumiar>



Figura 3



### **Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira**

Nesta instalação, as modalidades desportivas são: Atletismo, *Crossfit*, Dança, Ginásio, Artes Marciais.

O diretor técnico é o Dr. Júlio Reis.

<http://www.cm-lisboa.pt/equipamentos/common/municipais/info/pista-de-atletismo-municipal-prof-moniz-pereira>



Figura 4

### **3.5. Recolha de opiniões dos munícipes que frequentam as três instalações**

#### **3.5.1. Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso 2017**

#### **ENQUADRAMENTO GERAL**

Nesta secção do relatório tenho como finalidade apresentar os resultados de avaliação das estruturas e equipamento desportivos por parte dos utentes do Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso (CDMCV).

Esta avaliação foi realizada mediante a aplicação de um questionário de satisfação, tendo sido feito um apelo aos utentes para a participação de todos no preenchimento e entrega dos questionários de satisfação com vista ao melhorar o serviço prestado.

Os itens do questionário, organizados por ordem crescente de 1 a 4, foram:

- Caracterização do utente (tipo de utilizador; sexo; idade);
- Opinião sobre a instalação (acessibilidade; organização e funcionamento; qualidade e conforto);
- Opinião sobre os serviços (horário e qualidade do atendimento e das atividades; diversidade das atividades oferecidas);
- Avaliação da instalação em termos globais;
- Sugestões e Observações.

Nota: A estrutura do questionário pode ser consultada em anexo (Anexo V)

Irei abordar a recolha de opiniões nos anos 2017 e 2018. No caso do questionário de 2017, este foi aplicado pelos colegas que frequentaram o mestrado no ano anterior ao meu e a minha tarefa consistiu em tratar os dados.

No caso do questionário referente a 2018, apliquei-o e tratei os dados, tendo criado um *template* próprio para os tornar mais didáticos.

Finalmente, comparei os dados dos dois anos.

Apresentam-se, a seguir, os resultados a que aludimos:

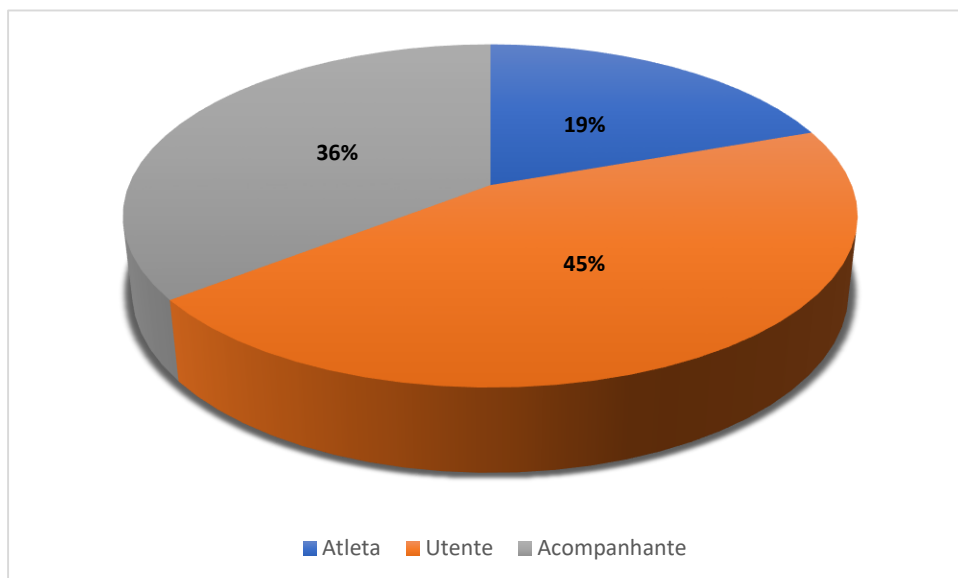
## Ano 2017

Foram entregues e preenchidos pelos utentes do Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso, 225 questionários.

### ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO POR PERGUNTA

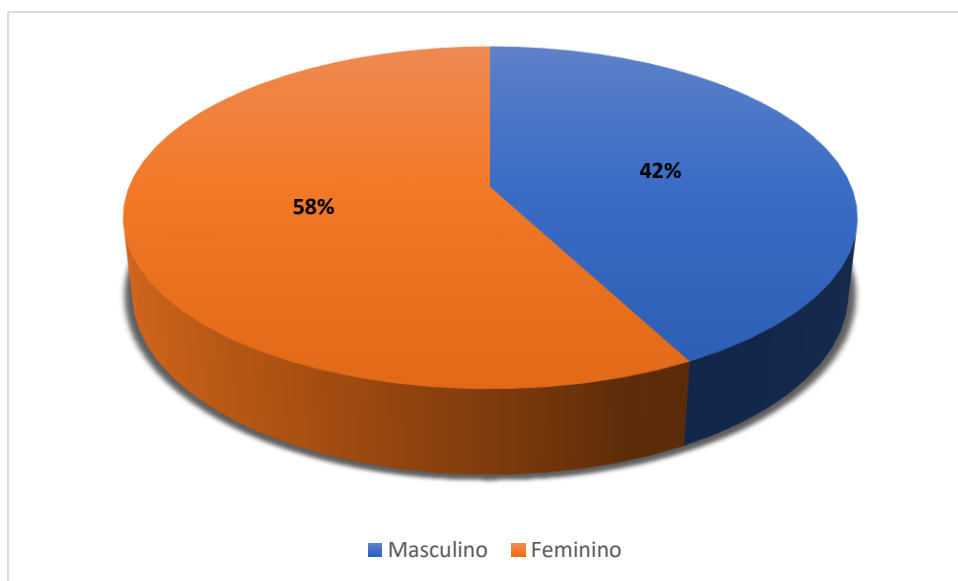
#### 1) CARATERIZAÇÃO DO UTENTE

##### a) Perfil do utente: Atleta | Utente | Acompanhante



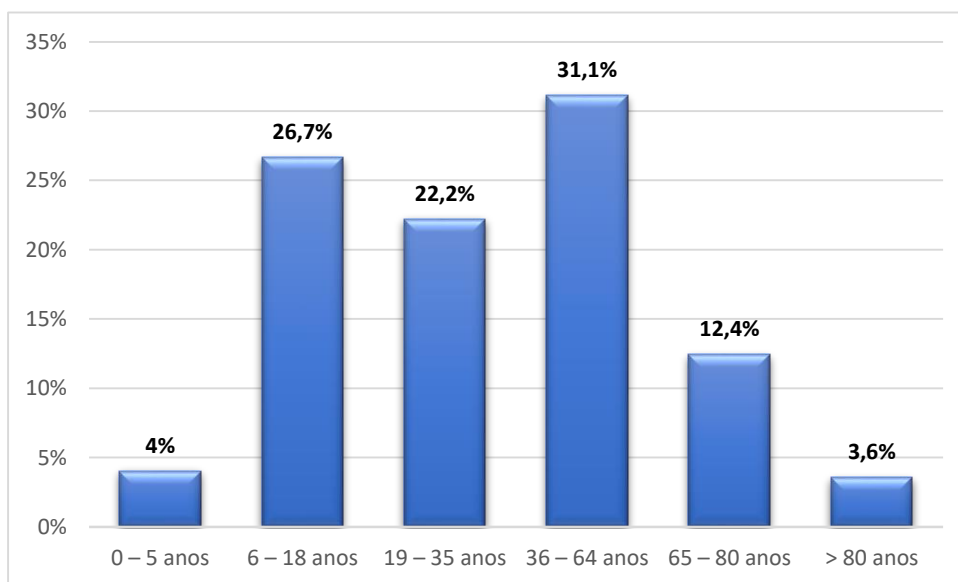


**b) Sexo: Masculino | Feminino**



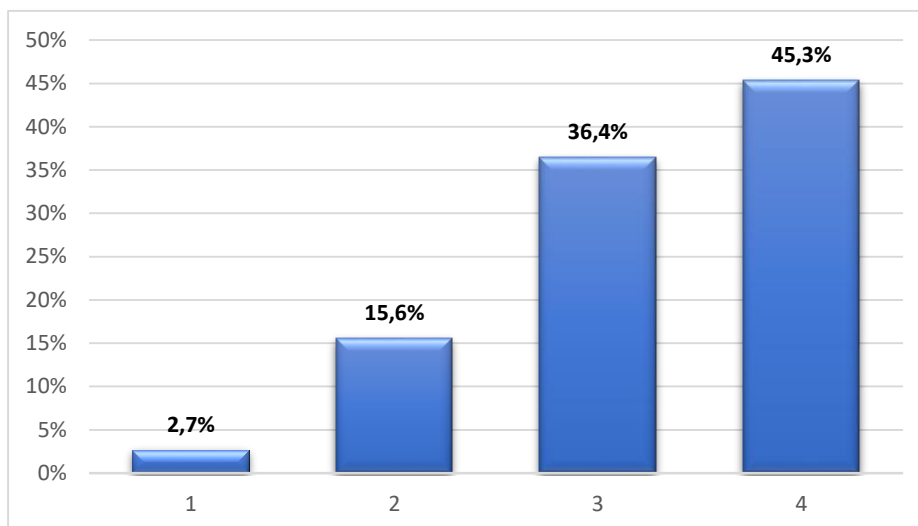
**c) Idade:**

0 – 5 anos | 6 – 18 anos | 19 – 35 anos | 36 – 64 anos | 65 – 80 anos | >80 anos

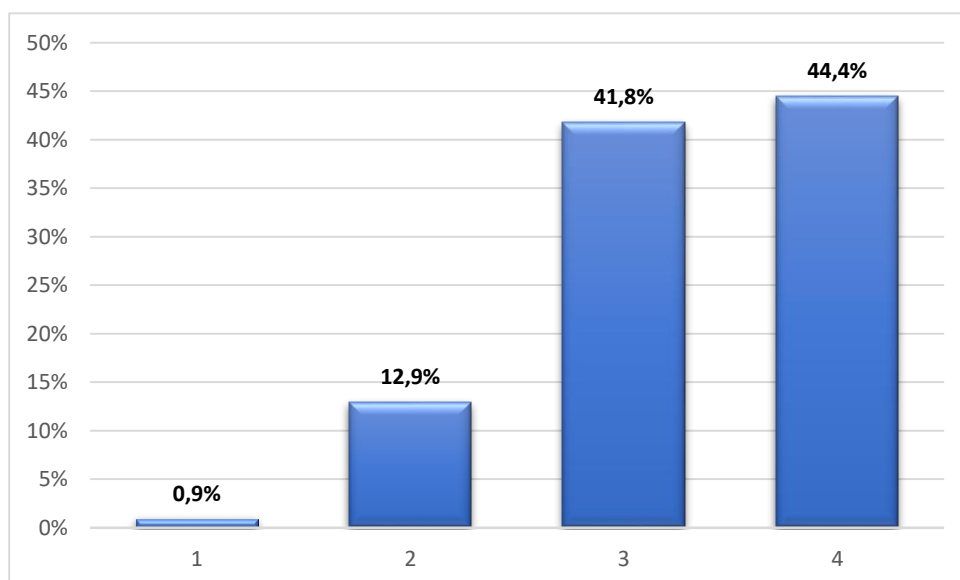


**2) INSTALAÇÃO** – Avaliação da facilidade de acesso da instalação, do desempenho e, da qualidade e conforto dos espaços para o utente.

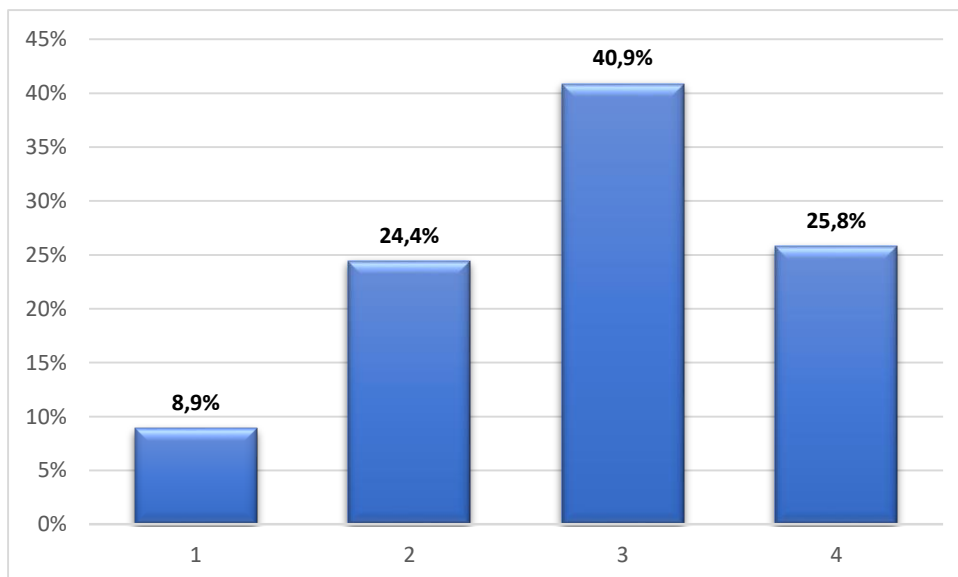
**a) Acessibilidade** (Localização, Estacionamento, Acessos internos da Instalação)



**b) Organização e Funcionamento** (horário de funcionamento, Informações expostas, identificação e apresentação dos trabalhadores)

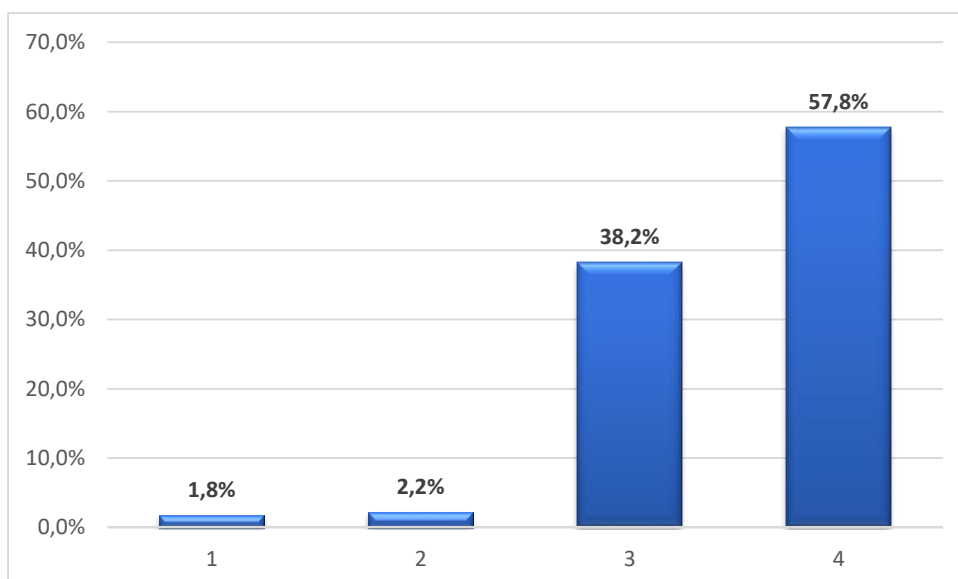


**c) Qualidade e Conforto** (higiene dos espaços e dos seus recursos materiais, temperatura e harmonia do ambiente, Wi-Fi, iluminação)

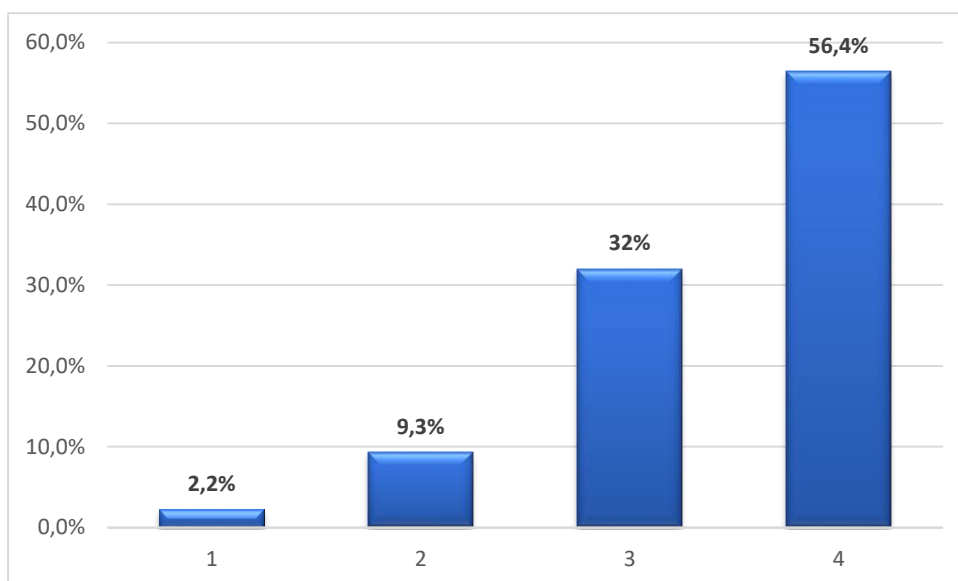


**3) SERVIÇOS** – Avaliação dos Recursos humanos e das Atividades Desportivas realizadas na instalação

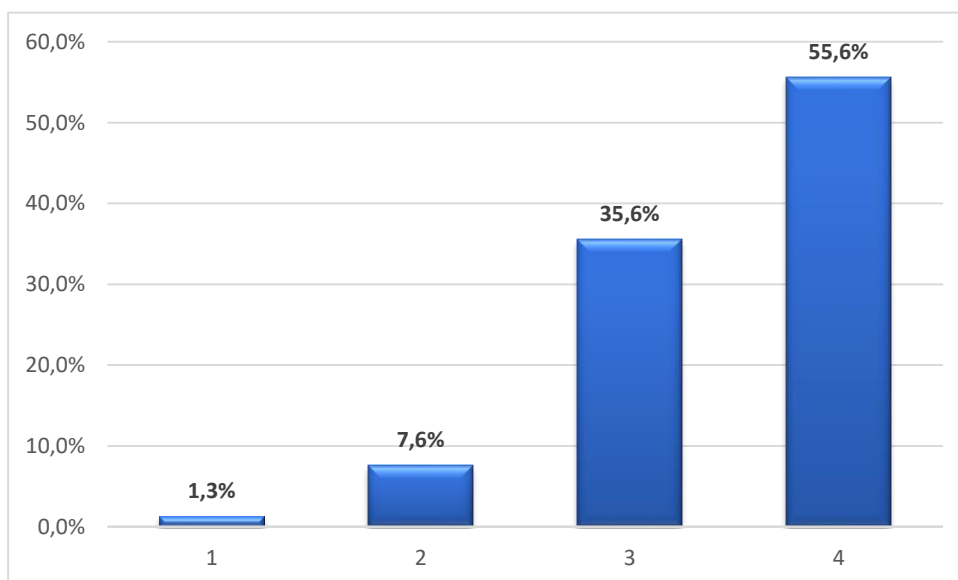
**a) Horário de Atendimento** (se é adequado às necessidades)



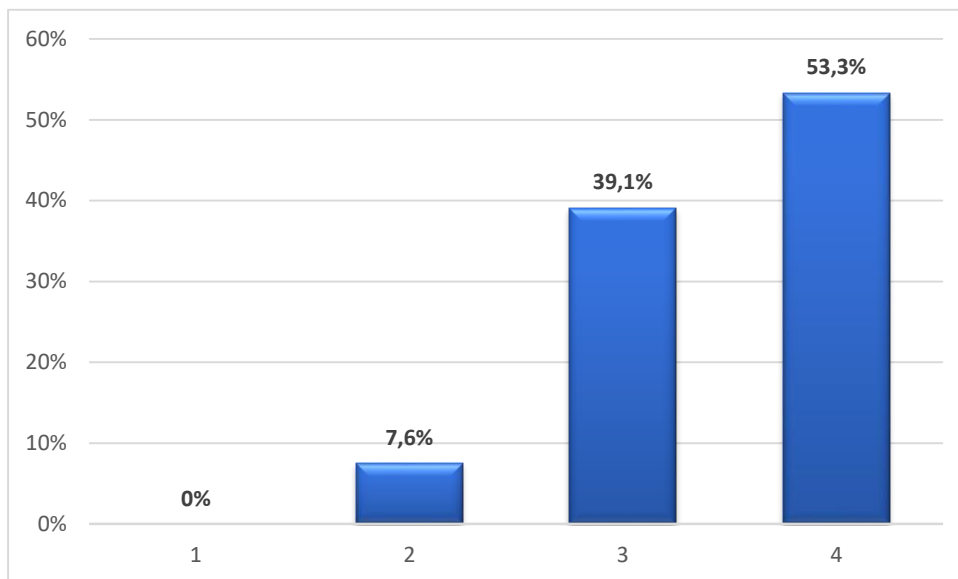
**b) Horário das Atividades Desportivas** (se é adequado às necessidades)



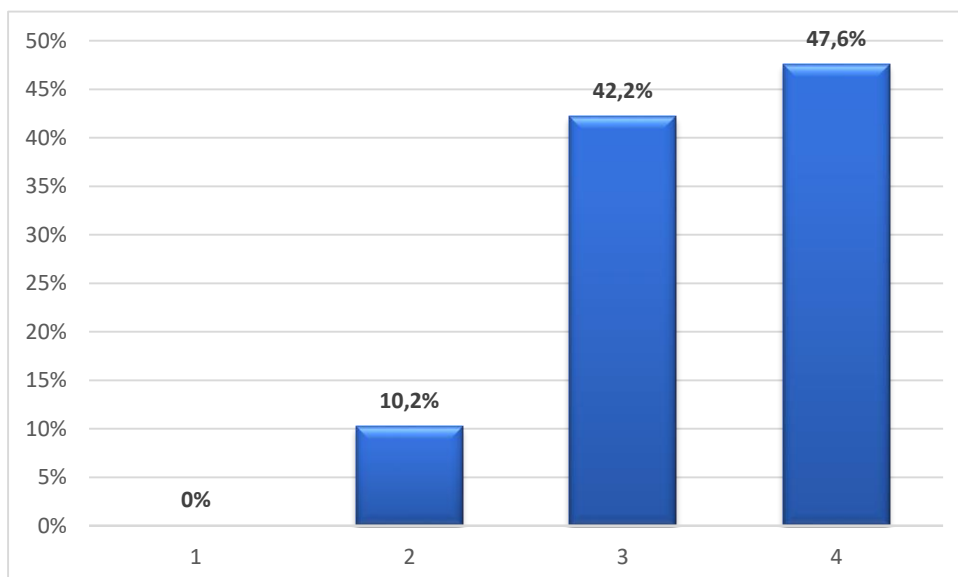
**c) Qualidade do Atendimento** (cortesia, simpatia e eficiência dos trabalhadores)



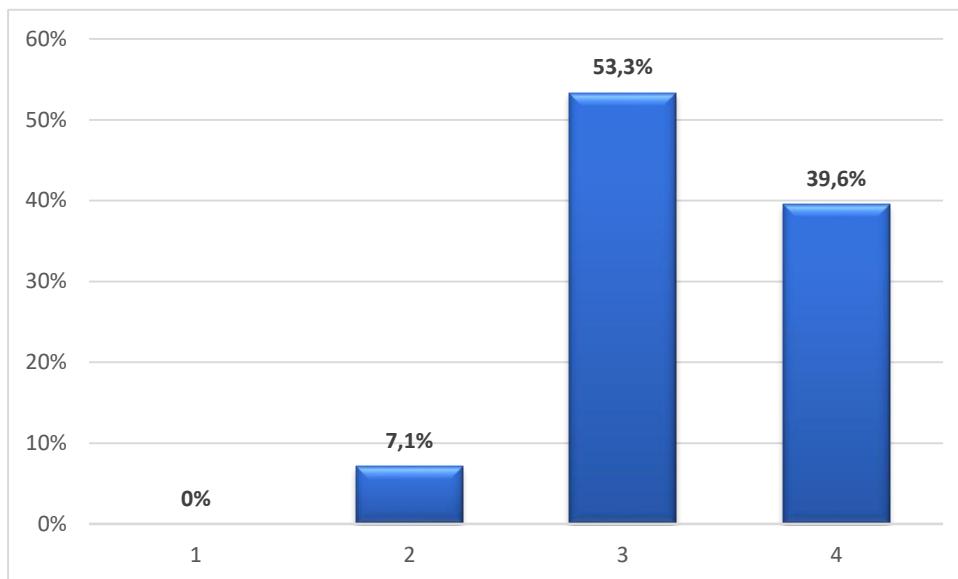
**d) Qualidade das Atividades Desportivas** (lecionação, orientação e adequação às diferentes patologias/necessidades)



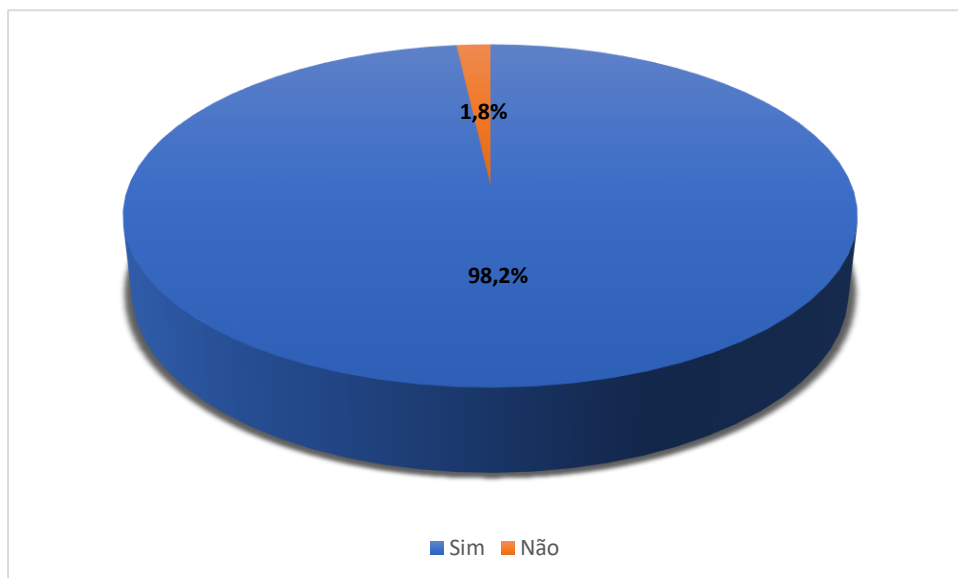
**e) Diversidade de Atividades Desportivas** (se vão ao encontro das expectativas e necessidades)



#### 4) AVALIAÇÃO DA INSTALAÇÃO – Classificação global da instalação



#### a) Recomendaria esta instalação para a prática de atividade física a outras pessoas?



**b) Que outras atividades gostaria que existissem na instalação?**  
(Quantificadas pelo número de vezes que ocorreram)

- Ginásio (8);
- Ginástica (6);
- Zumba (6);
- Dança (4);
- Patinagem (4);
- Basquetebol (4);
- Hóquei (4);
- Polo aquático (4);
- Hidrocycling/Hidrobike (3);
- Artes Marciais (3);
- Futebol (3);
- Capoeira (3);
- Ténis de Mesa (2);
- Pilates (2);
- Voleibol (2);
- Patinagem no gelo (2);

Mencionadas uma vez:

Natação Competição; Iniciativas culturais; Fitness; Badminton; Futsal; Parkour Ténis; Andebol; Natação Livre; Ballet Skate; Atividades aquáticas; Crossfit; Hóquei no gelo.

**5) SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES** (Quantificadas pelo número de vezes que ocorreram)

- Temperatura da água da piscina (16);
- Limpeza dos Balneários e WC's (15);
- Requalificação dos Balneários (7);
- Torneiras e cacifos estragados (4);

- Pista de Patinagem (4);
- Melhoramento do Ginásio (3);
- Melhorar a organização e funcionamento (3);
- Ar condicionado nas bancadas da piscina (3);
- Sala própria para atletas (3);
- Maior simpatia dos funcionários (3);
- Controlo das atividades da piscina (contaminação) (2);
- Requalificar o aspeto exterior do edifício (2);
- WiFi (2);
- Alargar horário do rocódromo (2);
- Mais respeito pelas crianças (2);
- Rampa de acesso de mobilidade reduzida (2);
- Fornecer fatos de banho para a natação (2);
- Duches frios na zona das crianças (2);
- Estacionamento (1);
- Ativar a sauna (1);
- Corrimão das escadas da piscina (1);
- Água quente no duche da entrada da piscina (1);
- Elevadores parque de estacionamento (1);
- Falta de espaço interior para colocar as bicicletas (1);
- Mau funcionamento das Olisipiadas (1);
- Aumentar o Rocódromo (1);
- Atendimento muito lento (1);
- Zona de recuperação (massagens) (1);



- Maus acessos (1);
- Desaparecimento de artigos pessoais dos cacifos (1);
- Pista de corrida (1);
- Mais desportos (1);
- Espaço de Lazer/Esplanada (1);
- Salão de Jogos (1);
- Alteração dos horários da ginástica (1);
- Torneiras mais acessíveis às crianças (1);
- Temperatura ambiente da piscina elevada (1).

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

### Caracterização do respondente

**Em síntese**, os respondentes foram na sua maioria utentes (no caso de utentes com menos de 16 anos, os seus acompanhantes) maioritariamente do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 36 e os 64 anos.

Grau de satisfação:

- ✓ Nada Satisfeito – **1,9%**
- ✓ Pouco Satisfeito – **10,8%**
- ✓ Satisfeito – **40%**
- ✓ Muito Satisfeito – **47,3%**

### Opiniões expressas

Após a análise dos resultados dos Questionários de Satisfação do Utente nesta instalação, verificou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 87,3% o que em termos qualitativos, corresponde às classificações de “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”. No geral, a resposta mais selecionada pelos utentes foi a de “Muito Satisfeito” com cerca de 47,3%.

Feita a análise por pergunta, relativamente às questões que os utentes manifestaram uma menor satisfação (Nada Satisfeito e Pouco Satisfeito) foram as seguintes (níveis 1 e 2):

- 1) “Instalação – Qualidade e Conforto” – 33,3%;
- 2) “Instalação – Acessibilidades” – 18,3%;
- 3) “Instalação – Organização e Funcionamento” – 13,8%.

Quanto às questões com maior grau de satisfação (Satisfeito e Muito Satisfeito) verifica-se nos seguintes parâmetros:

- 1) “Serviços – Horário de Atendimento” – 96%;
- 2) “Serviços – Qualidade das Atividades Desportivas” – 92,4%;
- 3) “Serviços – Qualidade do Atendimento” – 91,1%.

As atividades desportivas que os inquiridos do Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso mais sugeriram para existirem no mesmo foram: o Ginásio/Musculação (8), a Ginástica (6) e Zumba (6).

No que diz respeito às observações, as mais sugeridas foram: a Temperatura da Água da Piscina (16), a Limpeza dos Balneários e WC's (15) e a Requalificação dos Balneários (7).

### 3.5.2. Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira 2017

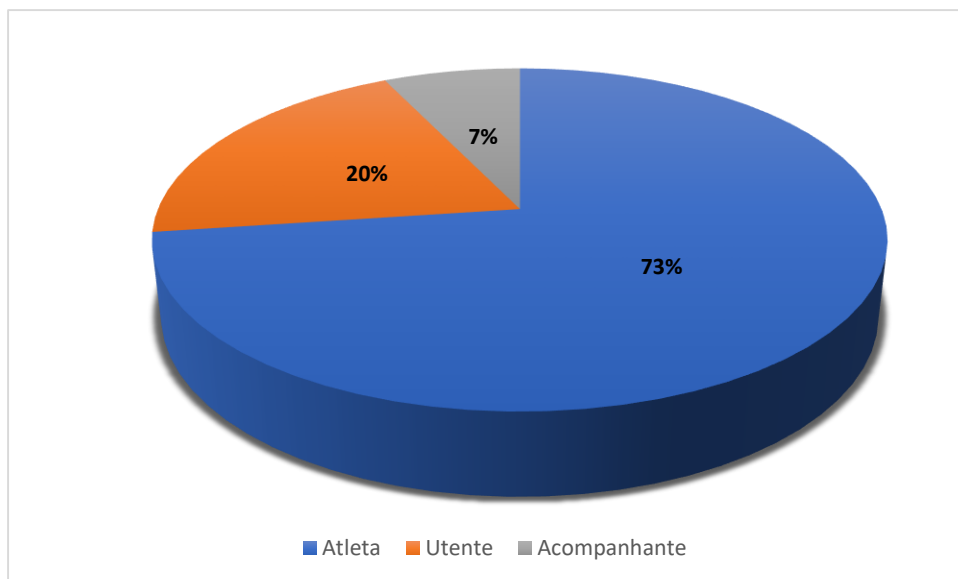
Nesta secção do relatório tenho como finalidade apresentar os resultados de avaliação das estruturas e equipamento desportivos por parte dos utentes da Pista de Atletismo Municipal Professora Moniz Pereira (PAMPMP).

Foram entregues e preenchidos pelos utentes da Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira, 140 questionários.

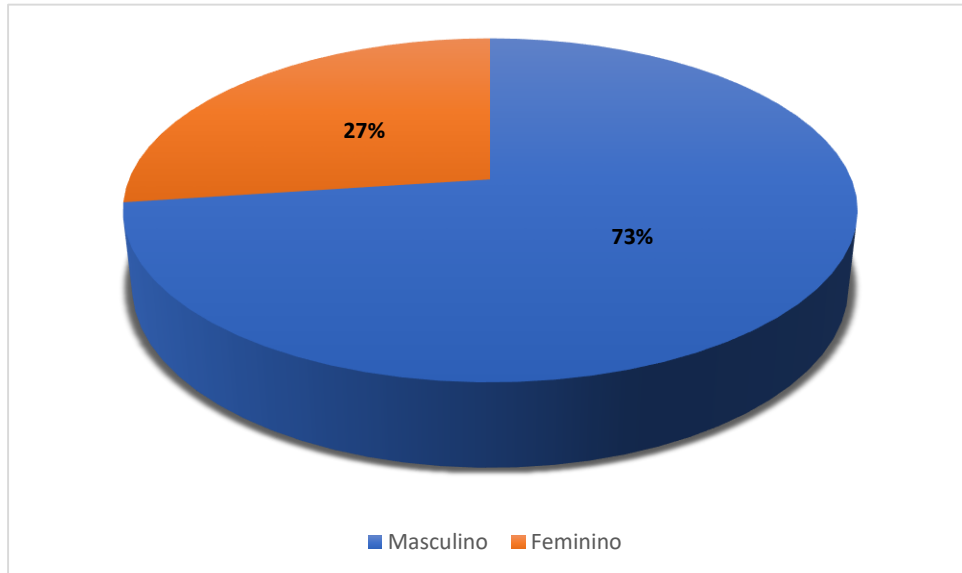
## ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO POR PERGUNTA

### 1) CARATERIZAÇÃO DO UTENTE

#### a) Perfil do utente: Atleta | Utente | Acompanhante

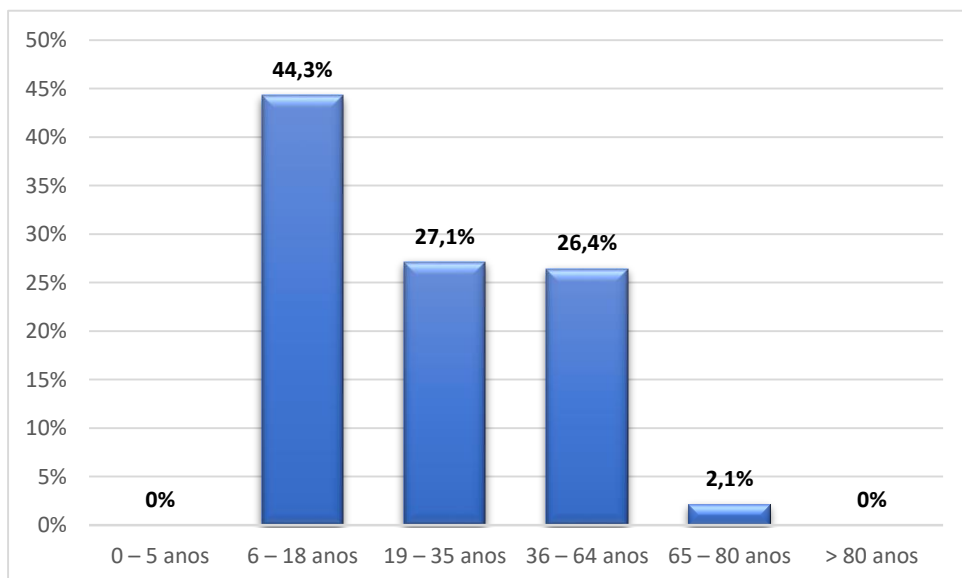


**b) Sexo: Masculino | Feminino**



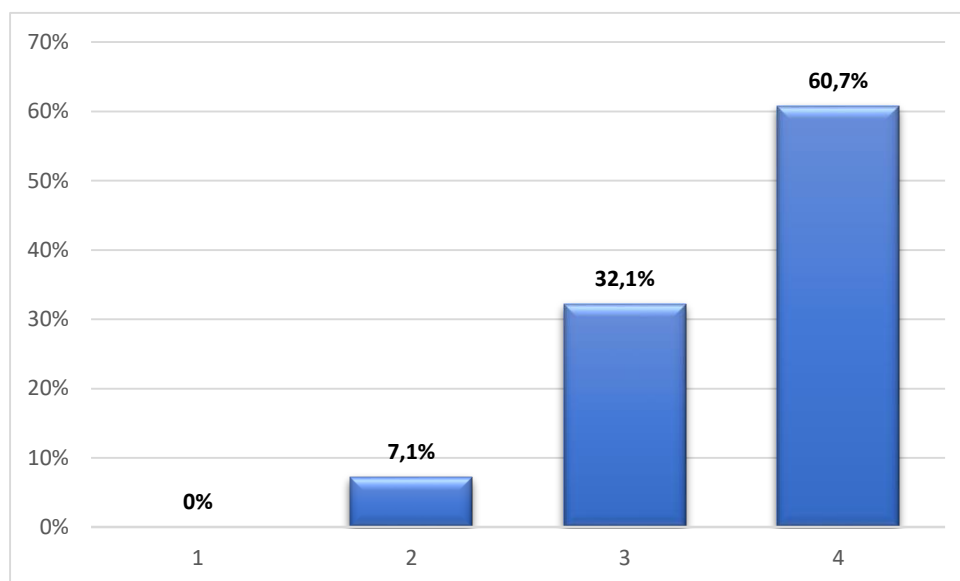
**c) Idade:**

0 – 5 anos | 6 – 18 anos | 19 – 35 anos | 36 – 64 anos | 65 – 80 anos | >80 anos

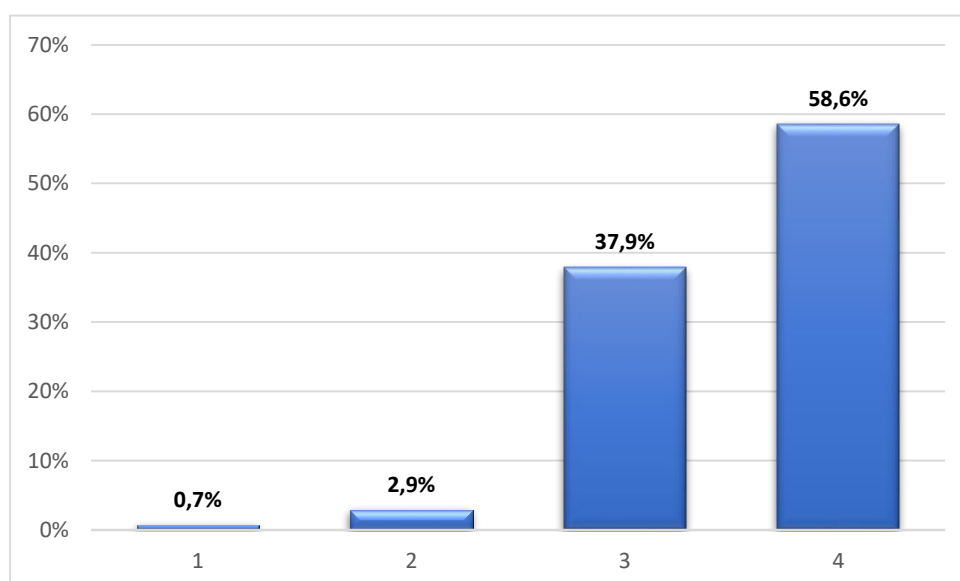


**2) INSTALAÇÃO** – Avaliação da facilidade de acesso da instalação, do desempenho e, da qualidade e conforto dos espaços para o utente.

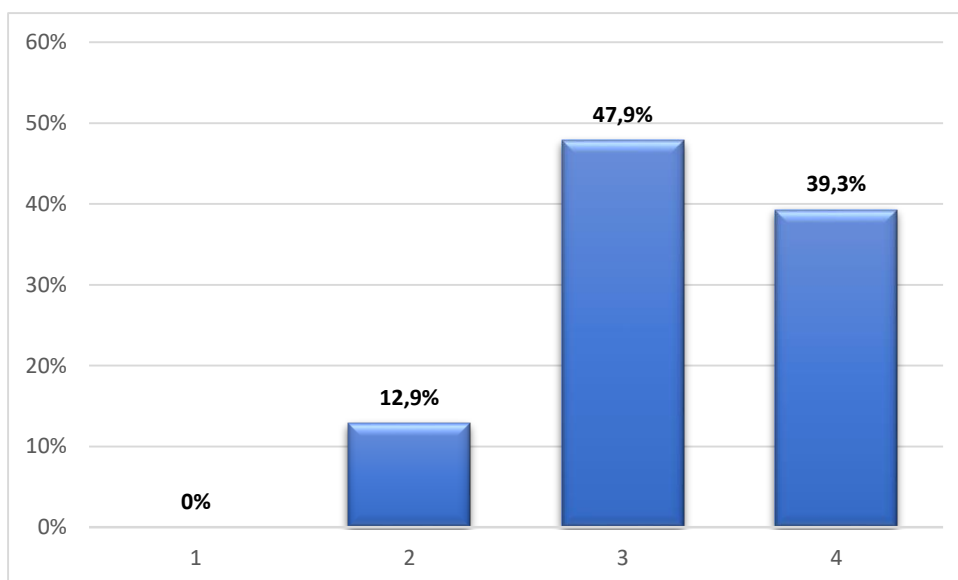
**a) Acessibilidade** (Localização, Estacionamento, Acessos internos da Instalação)



**b) Organização e Funcionamento** (horário de funcionamento, Informações expostas, identificação e apresentação dos trabalhadores)

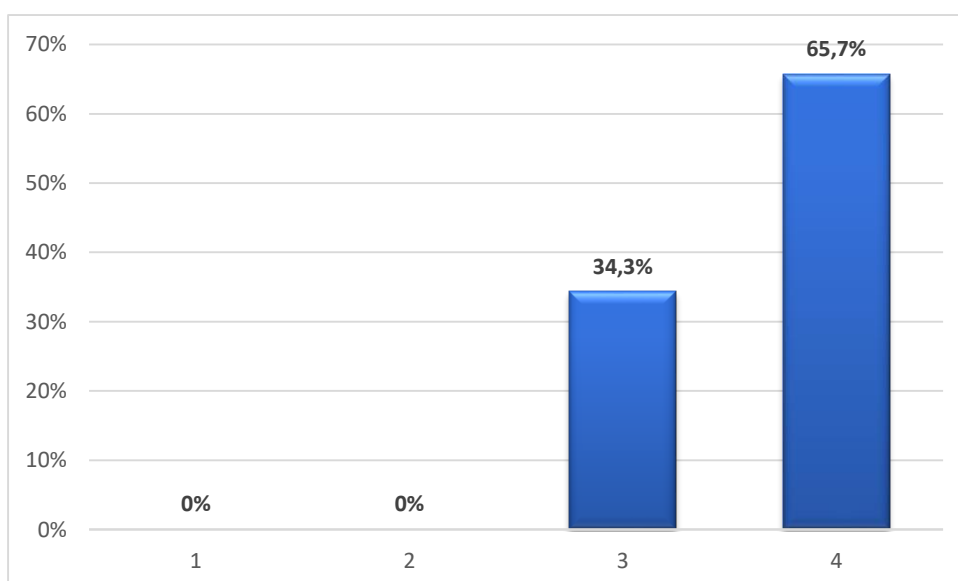


**c) Qualidade e Conforto** (higiene dos espaços e dos seus recursos materiais, temperatura e harmonia do ambiente, Wi-Fi, iluminação)

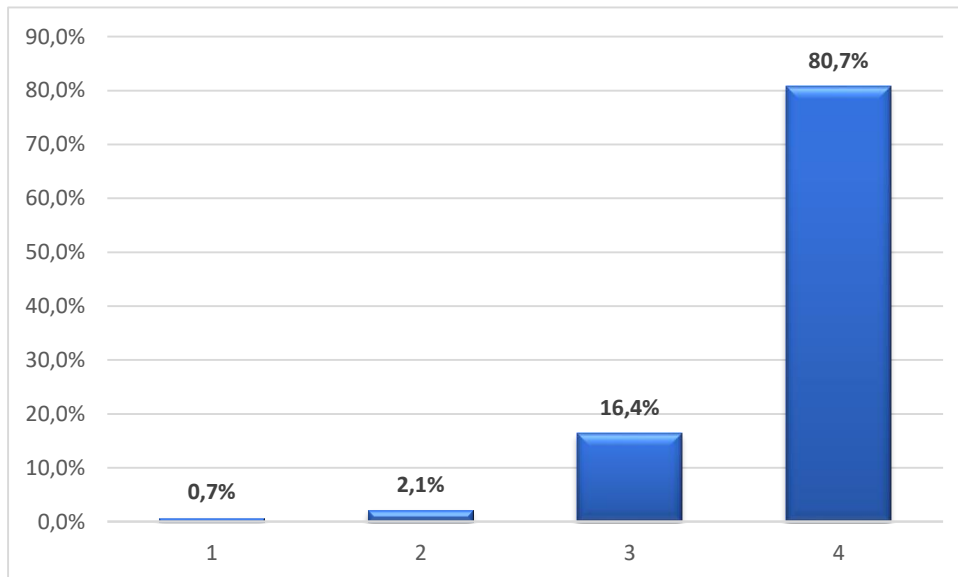


**3) SERVIÇOS** – Avaliação dos Recursos humanos e das Atividades Desportivas realizadas na instalação

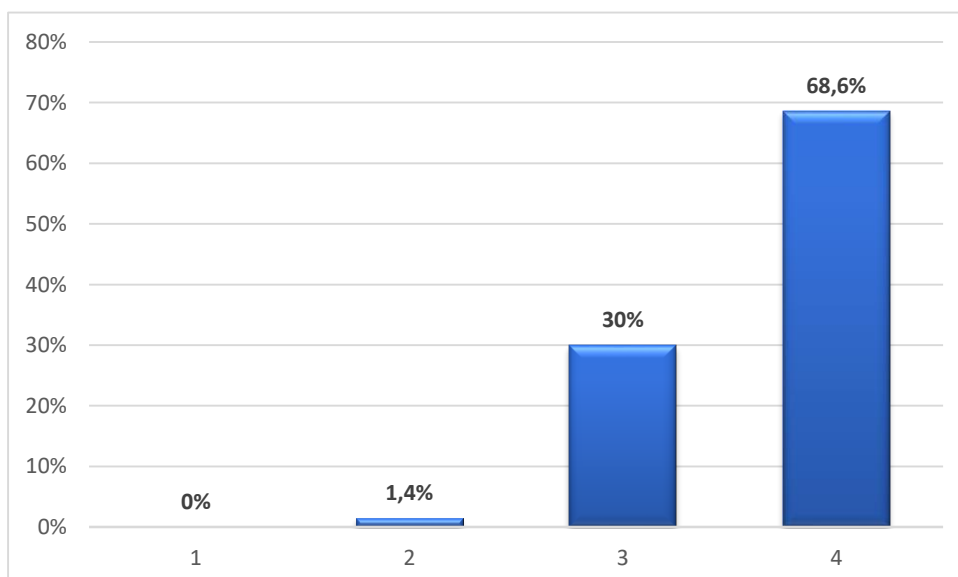
**a) Horário de Atendimento** (se é adequado às necessidades)



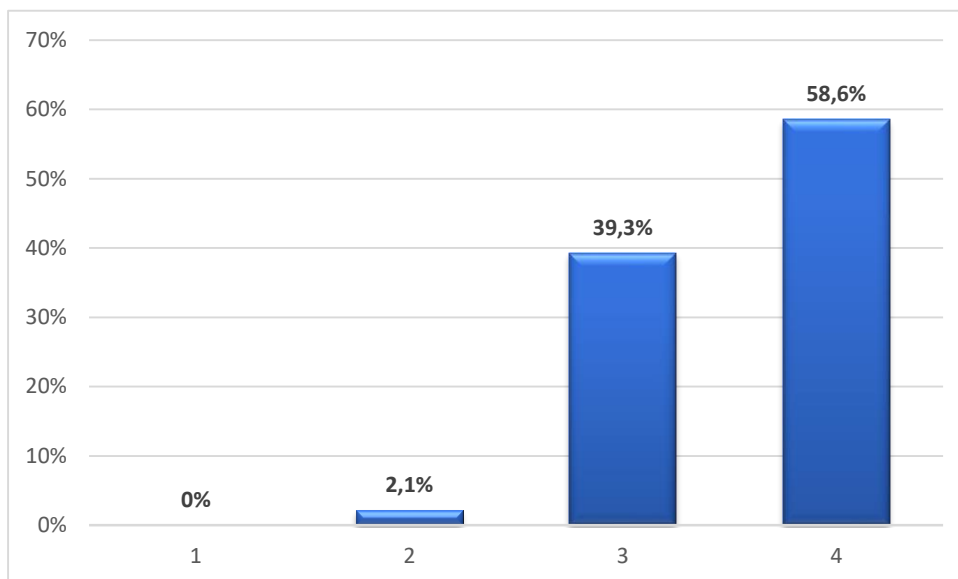
**b) Horário das Atividades Desportivas** (se é adequado às necessidades)



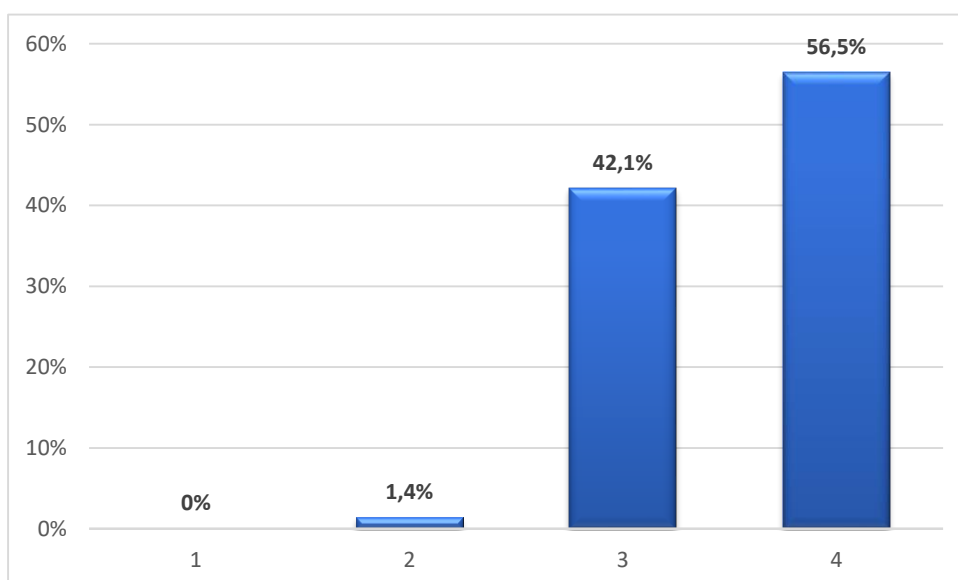
**c) Qualidade do Atendimento** (cortesia, simpatia e eficiência dos trabalhadores)



**d) Qualidade das Atividades Desportivas** (lecionação, orientação e adequação às diferentes patologias/necessidades)

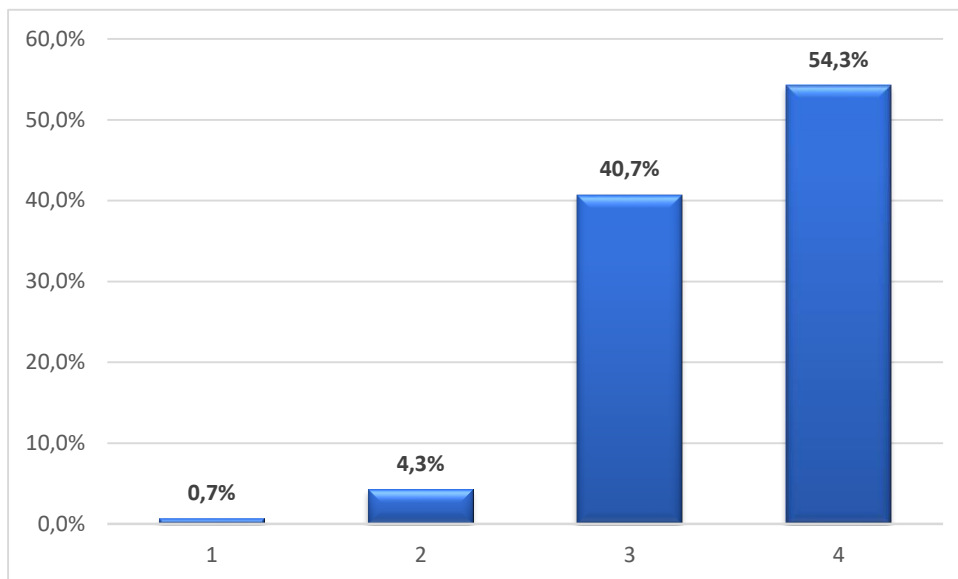


**e) Diversidade de Atividades Desportivas** (se vão ao encontro das expectativas e necessidades)

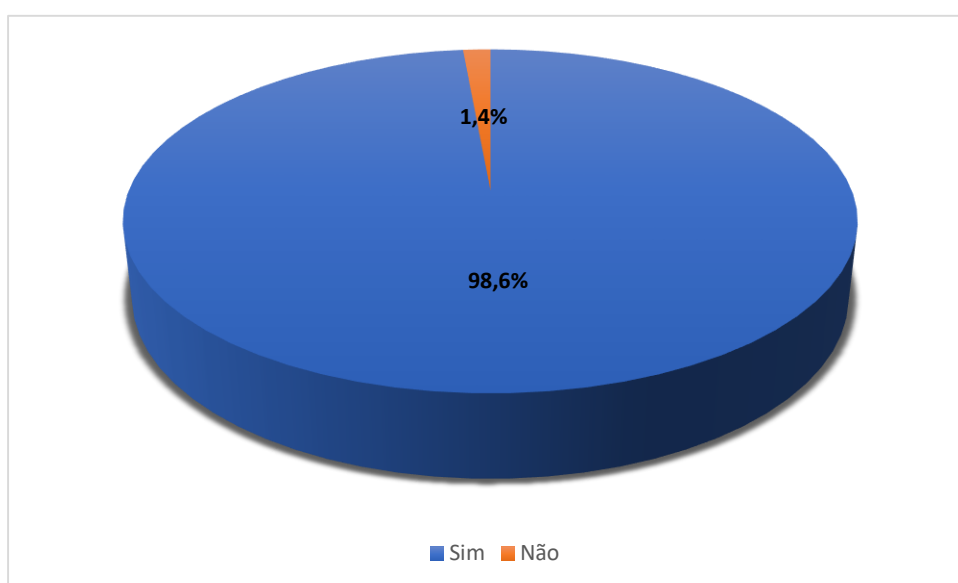




#### 4) AVALIAÇÃO DA INSTALAÇÃO – Classificação global da instalação



#### a) Recomendaria esta instalação para a prática de atividade física a outras pessoas?



**b) Que outras atividades gostaria que existissem na instalação?**

- Crossfit (2);
- Natação (1);
- Sauna (1);
- Centro Musculação (1);
- Ciclismo (1);
- Halterofilismo (1);
- Kickbox (1);
- Danças sociais (salsa, kizomba) (1);
- Ginástica de Manutenção (1);
- Futebol Feminino (1);
- Jiu-Jitsu (1);
- Muay-Thai (1).

**5) SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES**

- WiFi (36);
- Máquinas Café/Vending/Bar (32);
- Bar suplementação (6);
- Cobertura para reduzir o vento (5);
- Zona coberta para treinar (3);
- Mais máquinas/aumento do espaço do ginásio (3);
- Fisioterapeuta/Massagista (3);
- Instalação aberta aos Domingos e Feriados (para treino) (3);
- Máquina de Gelo (2);
- Transportes Públicos (2);
- Piscina exterior (2);
- Substituir tartã (1);
- Estação Metro (1);
- Ar Condicionado (1);
- Proibir estacionamento dentro do recinto desportivo (1);
- Diversidade das atividades desportivas (1);
- Zona destinada às crianças (1);
- Câmaras de Vigilância operacionais (1);
- Requalificação de alguns dos balneários (1).

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

### Caracterização do respondente

**Em síntese**, os respondentes foram na sua maioria atletas e do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos.

Grau de satisfação:

- ✓ Nada Satisfeito – 0,2%
- ✓ Pouco Satisfeito – 3,8%
- ✓ Satisfeito – 35,6%
- ✓ Muito Satisfeito – 60,3%

### Opiniões expressas

Após a análise dos resultados dos Questionários de Satisfação do Utente nesta instalação, verificou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 96% o que em termos qualitativos, corresponde às classificações de “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”. No geral, a resposta mais selecionada pelos utentes foi a de “Muito Satisfeito” com cerca de 60,3%.

Feita a análise por pergunta, relativamente às questões que os utentes manifestaram uma menor satisfação (Nada Satisfeito e Pouco Satisfeito) foram as seguintes:

- 1) “Instalação – Qualidade e Conforto” – 12,9%;
- 2) “Instalação – Acessibilidades” – 7,1%;
- 3) “Instalação – Organização e Funcionamento” – 3,6%.

Quanto às questões com maior grau de satisfação (Satisfeito e Muito Satisfeito) verifica-se nos seguintes parâmetros:

- 1) “Serviços – Horário de Atendimento” – 100%;
- 2) “Serviços – Qualidade das Atividades Desportivas” – 98,6%;
- 3) “Serviços – Qualidade do Atendimento” – 98,6%

A atividade desportiva que os inquiridos do Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira mais sugeriram para existirem no mesmo foi o Crossfit (2).

No que diz respeito às observações, as mais sugeridas foram: a Falta de Wi-Fi (36) e a Falta de uma Máquina Café/Vending/Bar (32).

### 3.5.3. Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar 2017

#### ENQUADRAMENTO GERAL

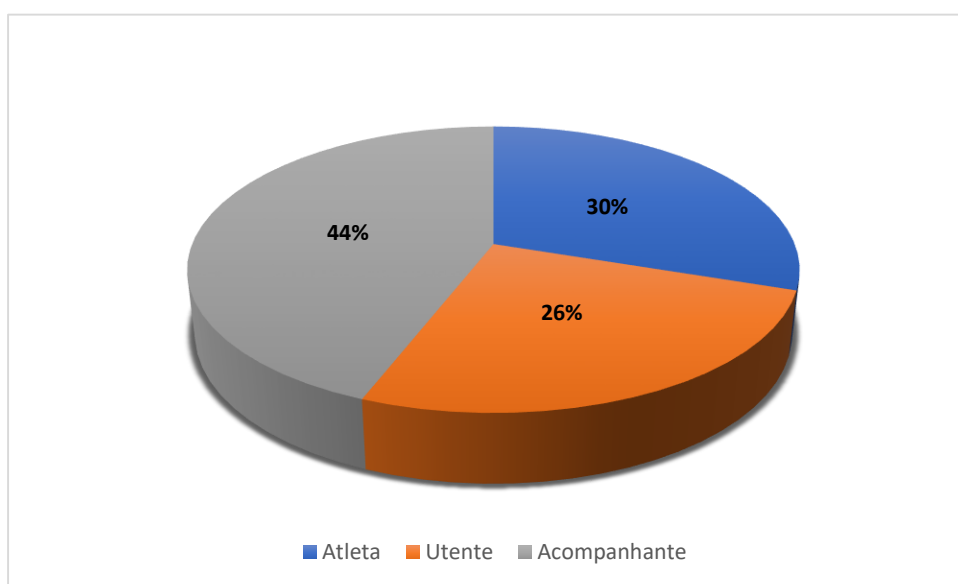
Nesta secção do relatório tenho como finalidade apresentar os resultados de avaliação das estruturas e equipamento desportivos por parte dos utentes do Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar. (CDMAL).

Foram entregues e preenchidos pelos utentes do Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar, 93 questionários.

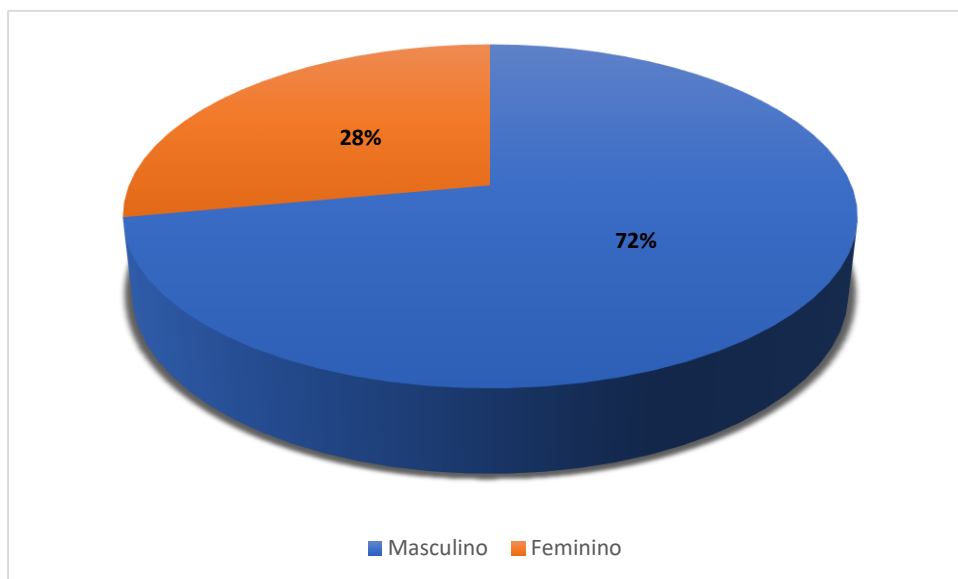
#### ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO POR PERGUNTA

##### 1) CARATERIZAÇÃO DO UTENTE

##### a) Perfil do utente: Atleta | Utente | Acompanhante

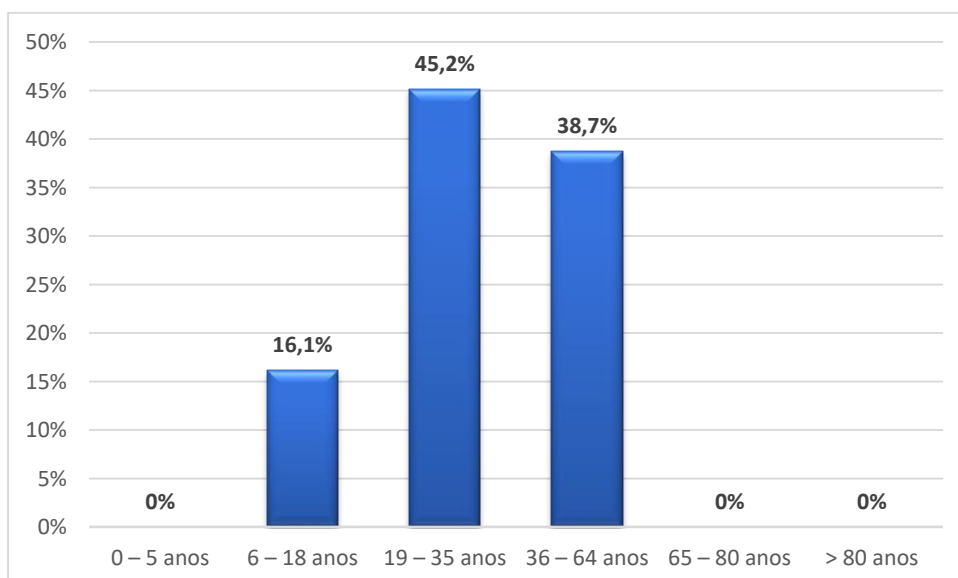


**b) Sexo: Masculino | Feminino**



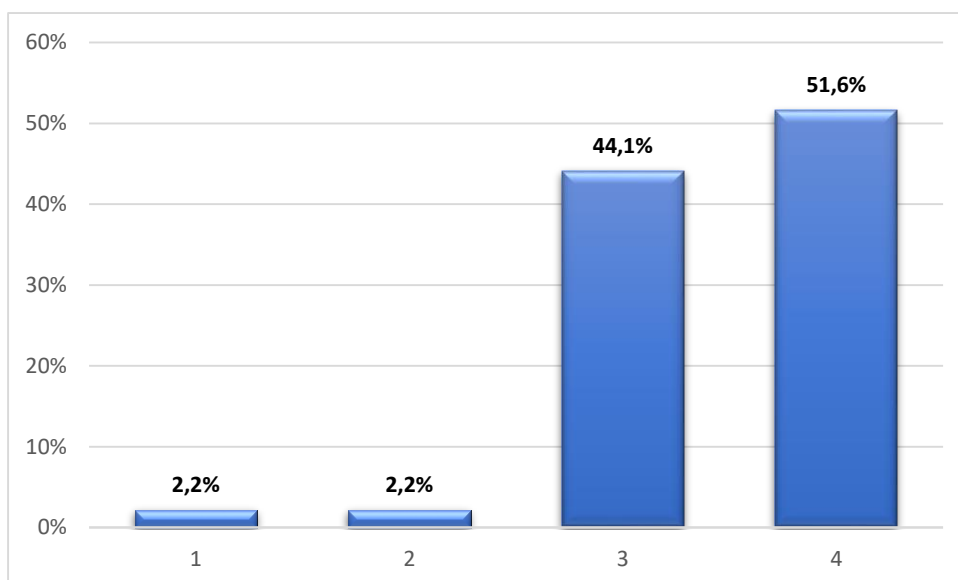
**c) Idade:**

0 – 5 anos | 6 – 18 anos | 19 – 35 anos | 36 – 64 anos | 65 – 80 anos | >80 anos

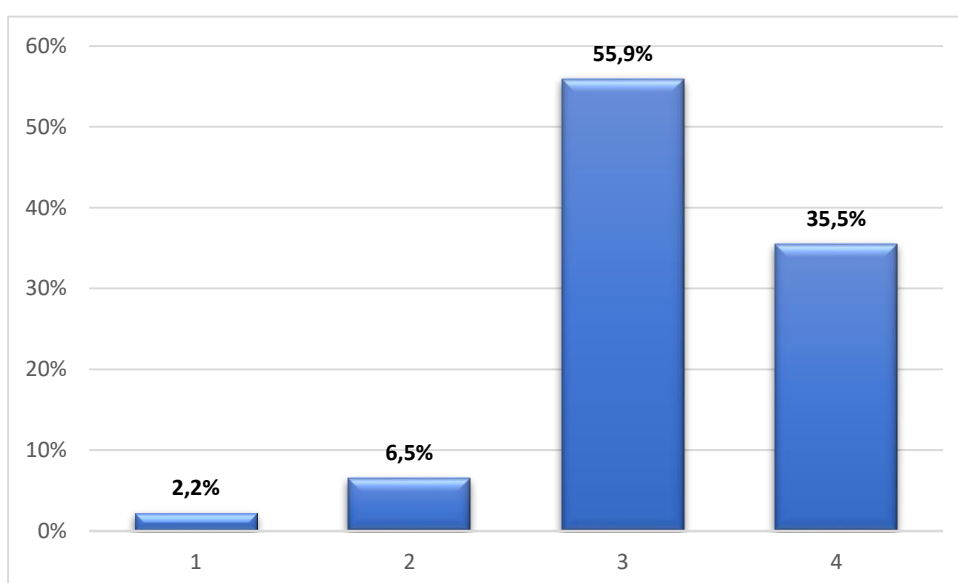


**2) INSTALAÇÃO** – Avaliação da facilidade de acesso da instalação, do desempenho e, da qualidade e conforto dos espaços para o utente.

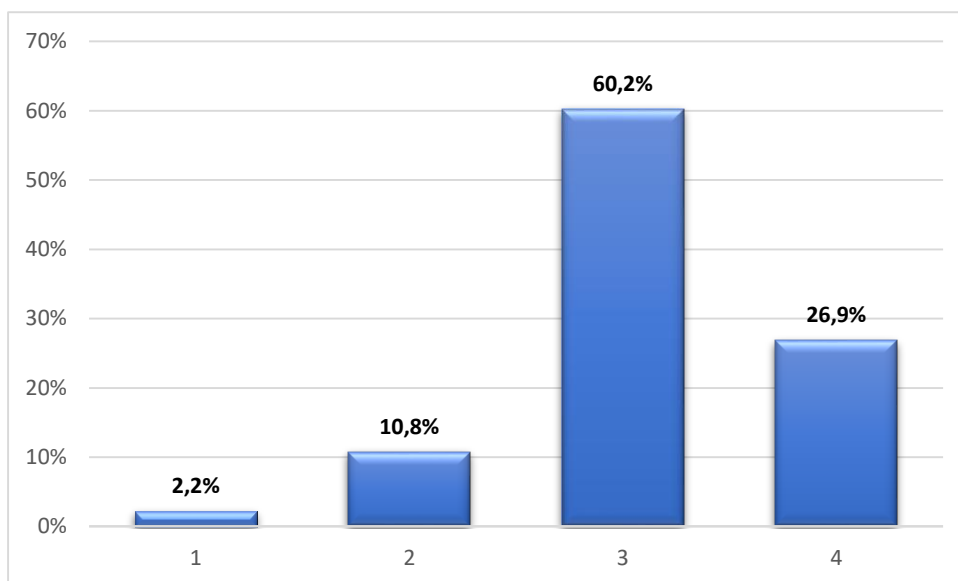
**a) Acessibilidade** (Localização, Estacionamento, Acessos internos da Instalação)



**b) Organização e Funcionamento** (horário de funcionamento, Informações expostas, identificação e apresentação dos trabalhadores)

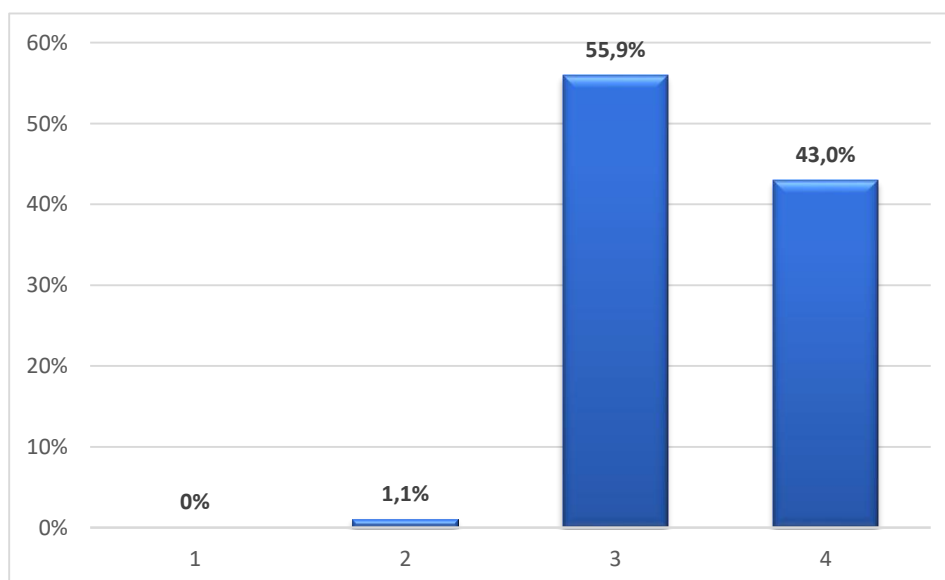


**c) Qualidade e Conforto** (higiene dos espaços e dos seus recursos materiais, temperatura e harmonia do ambiente, Wi-Fi, iluminação)

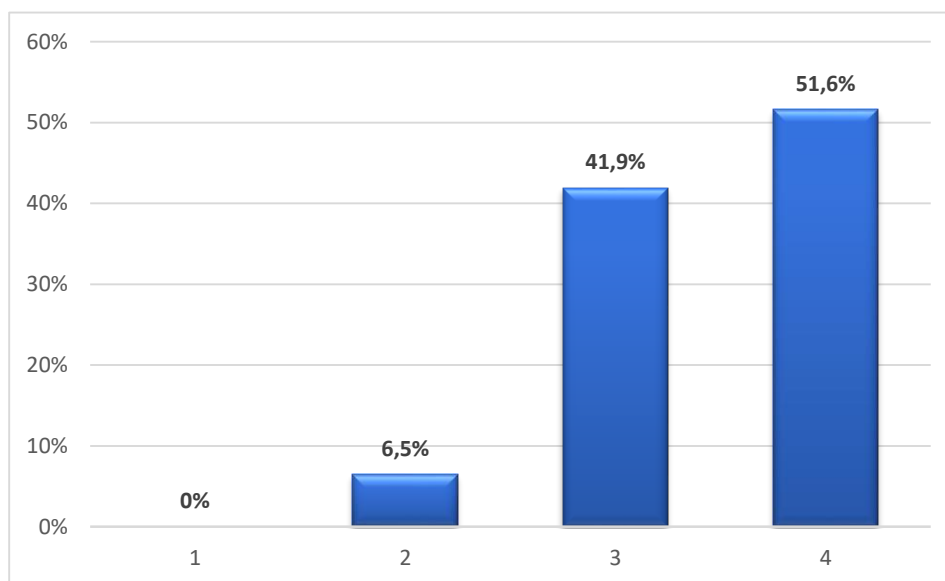


**3) SERVIÇOS** – Avaliação dos Recursos humanos e das Atividades Desportivas realizadas na instalação

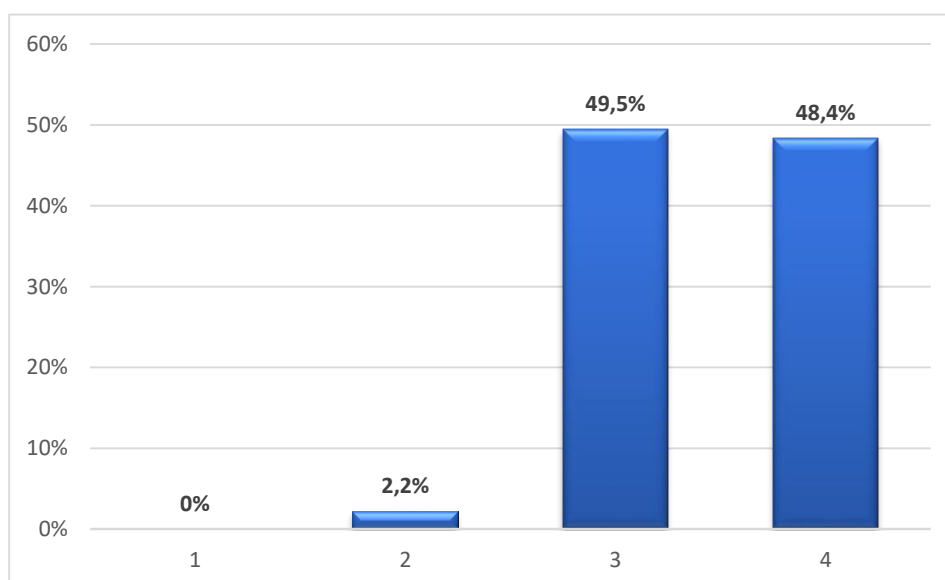
**a) Horário de Atendimento** (se é adequado às necessidades)



**b) Horário das Atividades Desportivas** (se é adequado às necessidades)

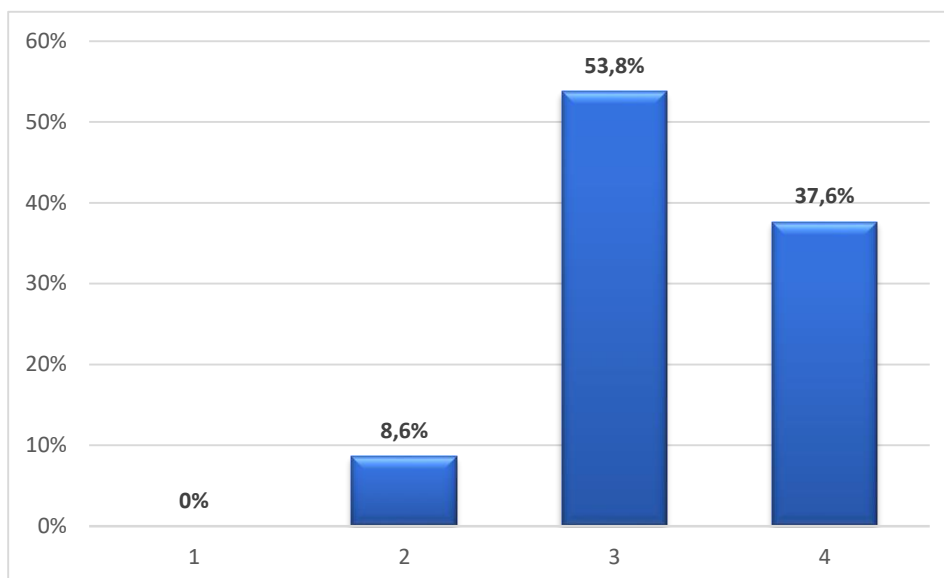


**c) Qualidade do Atendimento** (cortesia, simpatia e eficiência dos trabalhadores)

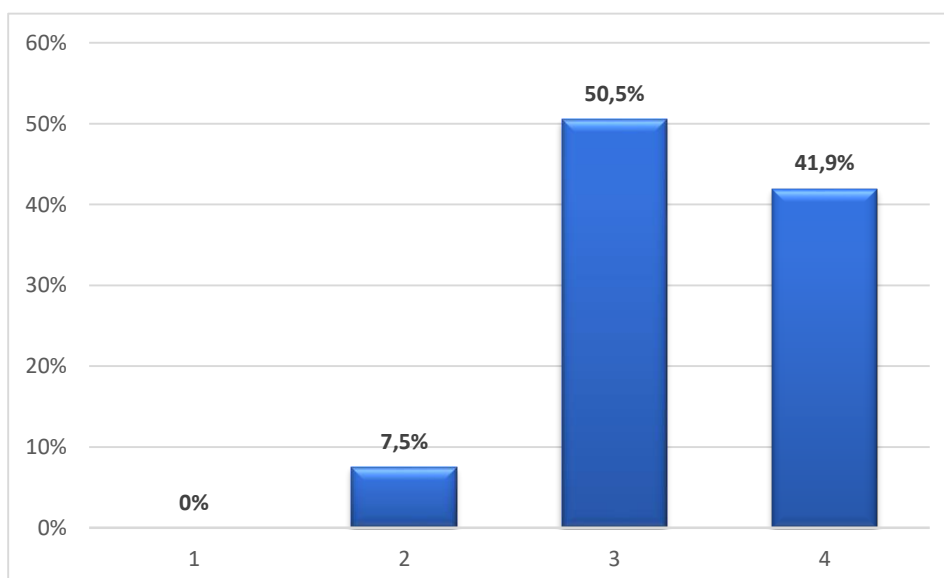




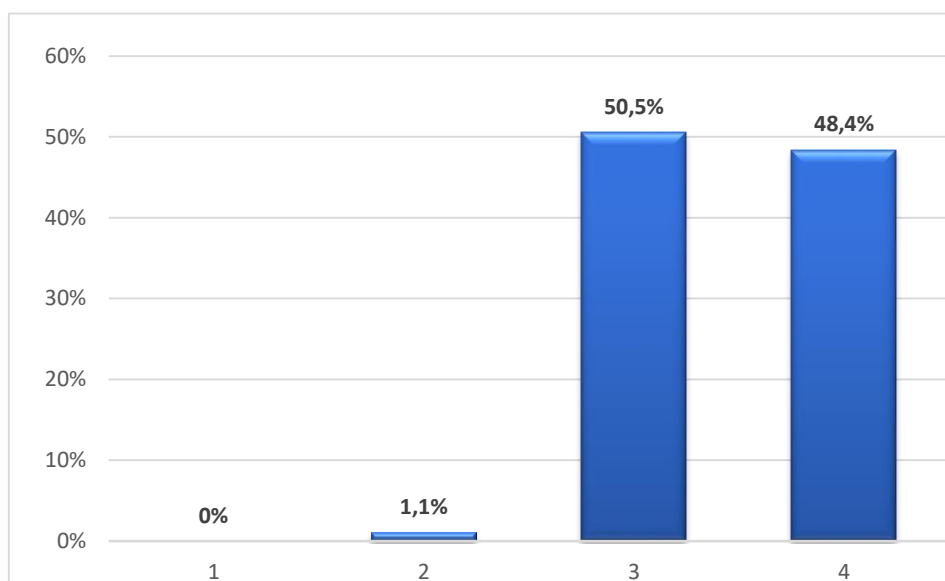
**d) Qualidade das Atividades Desportivas** (lecionação, orientação e adequação às diferentes patologias/necessidades)



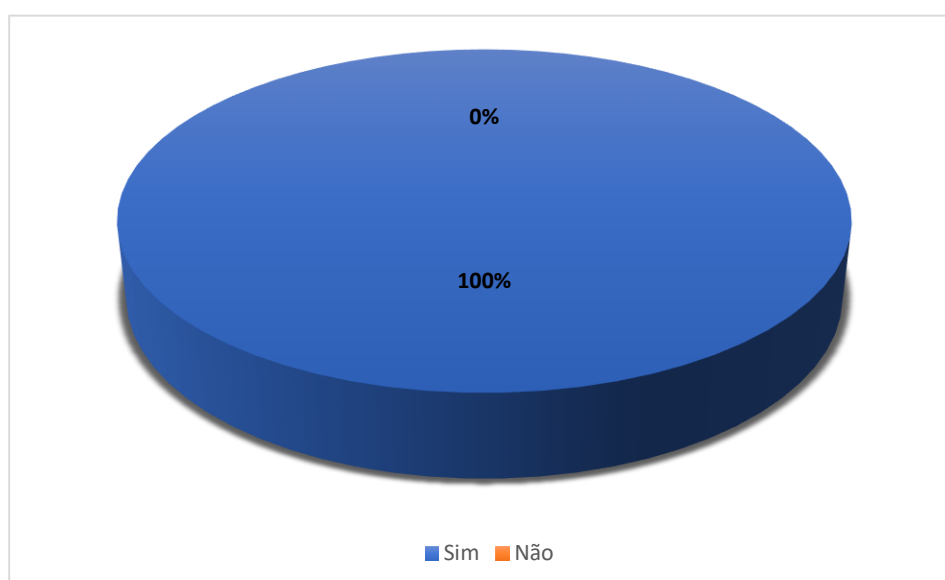
**e) Diversidade de Atividades Desportivas** (se vão ao encontro das expectativas e necessidades)



#### 4) AVALIAÇÃO DA INSTALAÇÃO – Classificação global da instalação



#### a) Recomendaria esta instalação para a prática de atividade física a outras pessoas?



**b) Que outras atividades gostaria que existissem na instalação?**

- Voleibol (4);
- Natação (3);
- Rugby (3);
- Futsal (2);
- Basquetebol (2);
- Atletismo (2);
- Futebol Americano (1);
- Escalada (1);
- Padel (1);
- Hóquei de Campo (1);
- Judo (1);
- Esgrima (1);
- Bilhar (1);
- Jiu-Jitsu (1);
- Música (1);
- Zumba (1);
- Ténis de Mesa (1);
- Andebol (1);
- Ténis (1).

## **5) SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES**

- Água muito quente (6);
- Falta de Elevadores (3);
- Lâmpadas dos Balneários (1);
- WC's melhorados (1);
- Mais publicidade (1).

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

### Caracterização do respondente

**Em síntese**, os respondentes foram na sua maioria Acompanhante maioritariamente do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 19 e os 35 anos.

Grau de satisfação:

- ✓ Nada Satisfeito – **0,7%**
- ✓ Pouco Satisfeito – **5,1%**
- ✓ Satisfeito – **51,4%**
- ✓ Muito Satisfeito – **42,8%**

### Opiniões expressas

Após a análise dos resultados dos Questionários de Satisfação do Utente na instalação, verificou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 94,2% o que em termos qualitativos, corresponde às classificações de “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”. Sendo que, a resposta com maior percentagem foi a de “Satisfeito” com cerca de 51,4%.

Feita a análise por pergunta, relativamente às questões que os utentes manifestaram uma menor satisfação (Nada Satisfeito e Pouco Satisfeito) foram as seguintes:

- 1) “Instalação – Qualidade e Conforto” – 13%;
- 2) “Instalação – Organização e Funcionamento” – 8,7%;
- 3) “Serviços – Qualidade das Atividades Desportivas” – 8,6%.

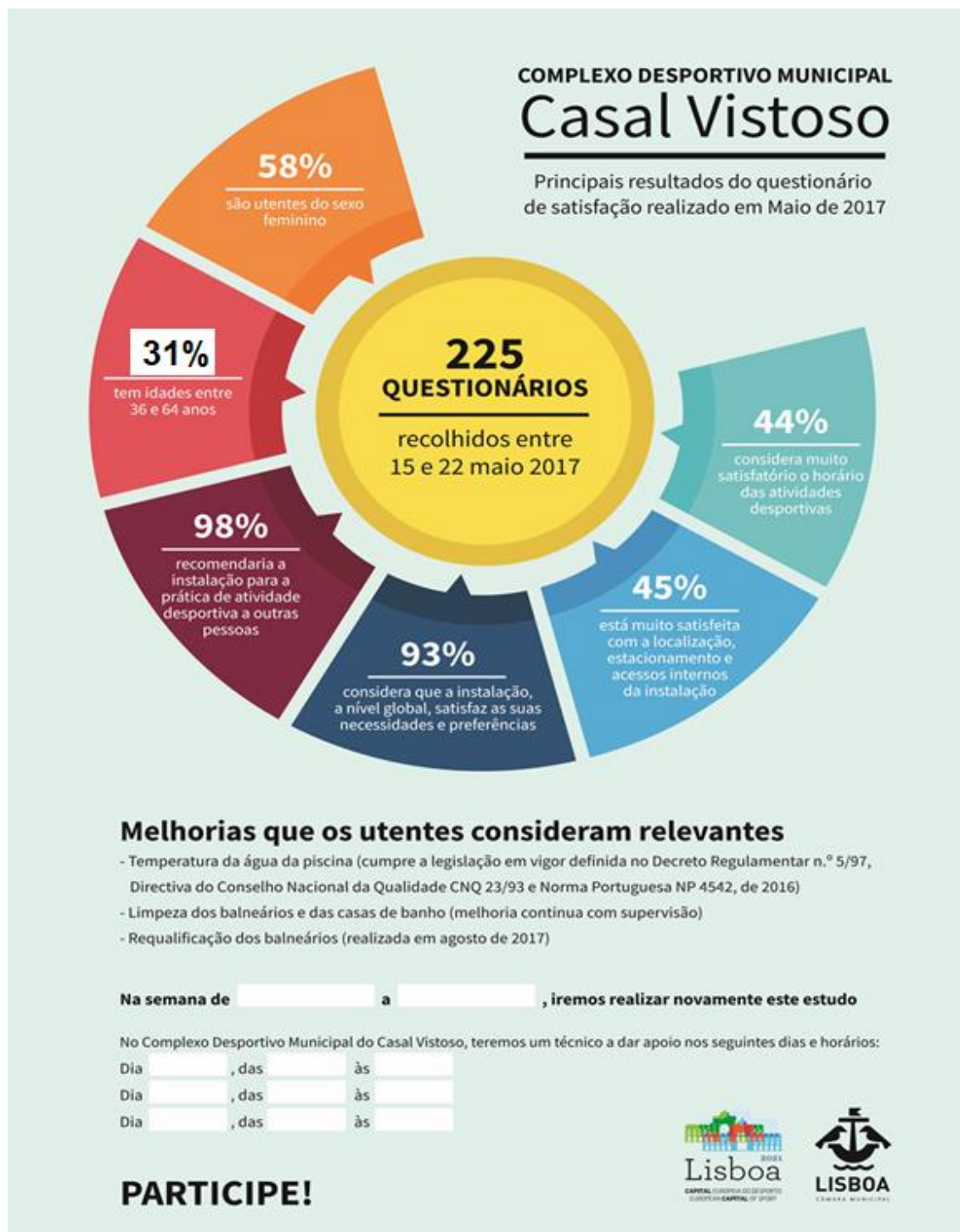
Quanto às questões com maior grau de satisfação (Satisfeito e Muito Satisfeito) verifica-se nos seguintes parâmetros:

- 1) “Serviços – Horário de Atendimento” – 98,9%;
- 2) “Serviços – Qualidade do Atendimento” – 97,8%;
- 3) “Serviços – Horário das Atividades” – 93,5%.

As atividades desportivas que os inquiridos do Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar mais sugeriram para existirem no mesmo foram: o Voleibol (4), o Rugby (3) e a Natação (3).

No que diz respeito às observações, as mais sugeridas foram: a Falta de Elevadores (3) e a Água dos Balneários ser demasiado quente (6).

### 3.5.4. Análise e Conclusão dos Relatórios de Satisfação 2017



## PISTA DE ATLETISMO MUNICIPAL Prof. Moniz Pereira

Principais resultados do questionário  
de satisfação realizado em Maio de 2017



### Melhorias que os utentes consideram relevantes

- A implementação de rede Wi-Fi (em curso)
  - Instalação de máquinas de vending de comidas e bebidas (colocadas em dezembro de 2017)
  - Existência de outras atividades desportivas (ex: Crossfit, Halterofilismo e Kickboxing)
- O desenvolvimento destas ou outras atividades depende dos pedidos das entidades e da disponibilidade das salas de desporto.

Na semana de  a , iremos realizar novamente este estudo

Na Pista de Atletismo Municipal Prof. Moniz Pereira, teremos um técnico a dar apoio nos seguintes dias e horários:

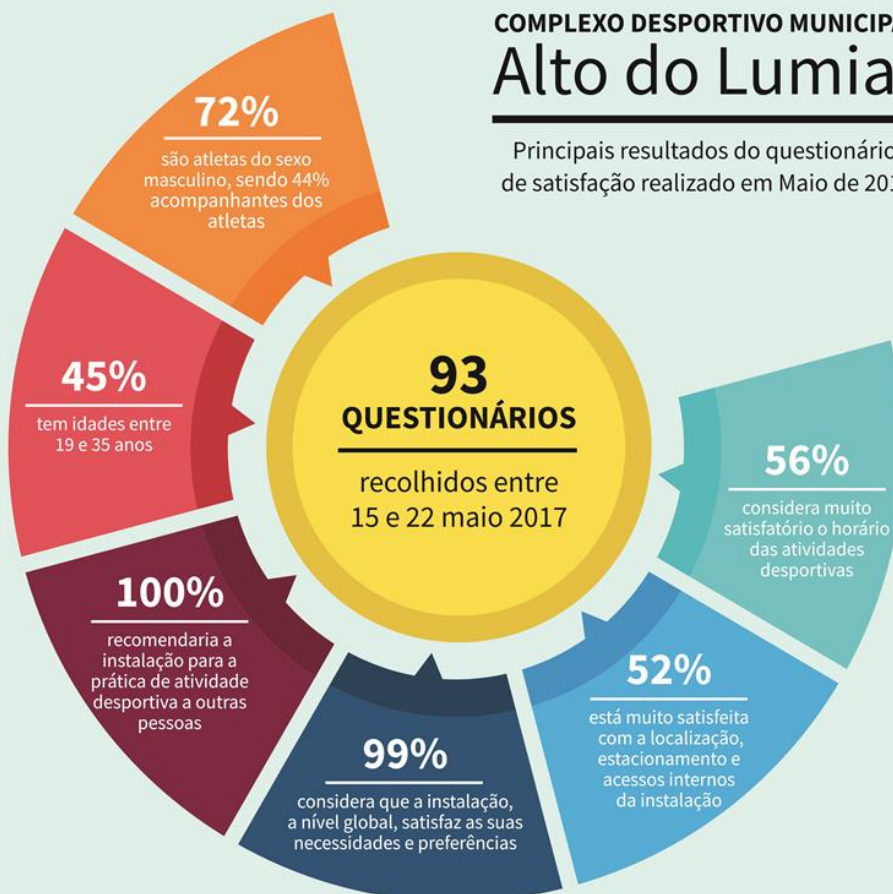
Dia <input type="text"/>	, das <input type="text"/>	às <input type="text"/>
Dia <input type="text"/>	, das <input type="text"/>	às <input type="text"/>
Dia <input type="text"/>	, das <input type="text"/>	às <input type="text"/>

**PARTICIPE!**



## COMPLEXO DESPORTIVO MUNICIPAL Alto do Lumiar

Principais resultados do questionário  
de satisfação realizado em Maio de 2017



### Melhorias que os utentes consideram relevantes

- Água dos duches dos balneários, por vezes, demasiado quente (situação resolvida)
- Ausência de elevadores

Na semana de  a , iremos realizar novamente este estudo

No Complexo Desportivo do Alto do Lumiar, teremos um técnico a dar apoio nos seguintes dias e horários:

Dia , das  às

Dia , das  às

Dia , das  às

**PARTICIPE!**

## Ano 2018

### 3.5.5. Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso 2018

Nesta secção do relatório tenho como finalidade apresentar os resultados de avaliação das estruturas e equipamento desportivos por parte dos utentes do Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso (CDMCV).

Esta avaliação foi realizada mediante a aplicação do mesmo questionário aplicado em 2017.

Como já referi, no caso do questionário referente a 2018, apliquei-o e tratei os dados, tendo criado um *template* próprio.

Foram entregues e preenchidos pelos utentes do Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso, 230 questionários, em 2018.

Apresentam-se em seguida os resultados.

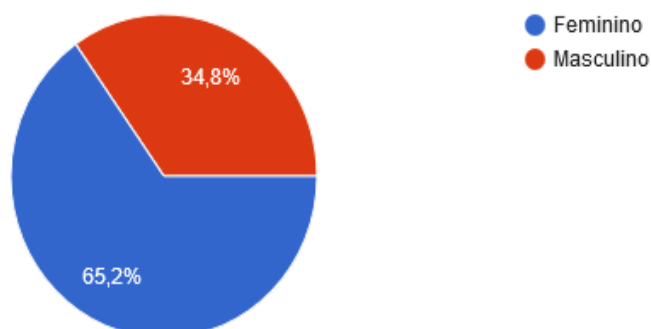
## ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO POR PERGUNTA

### 1) CARATERIZAÇÃO DO UTENTE

#### a) Sexo: Masculino | Feminino

#### 1.1. Sexo

230 respostas

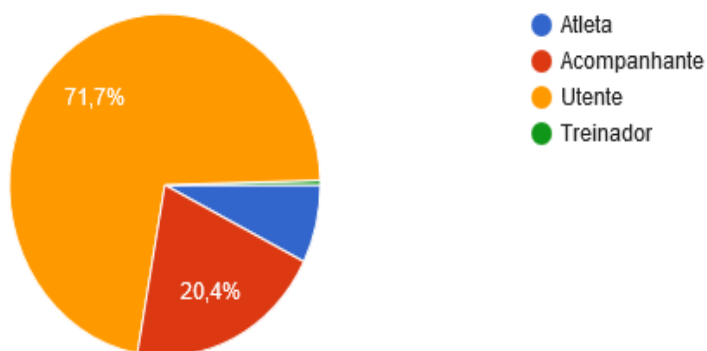




**b) Perfil do utente: Atleta | Utente | Acompanhante**

**1.2. Caracterização**

230 respostas

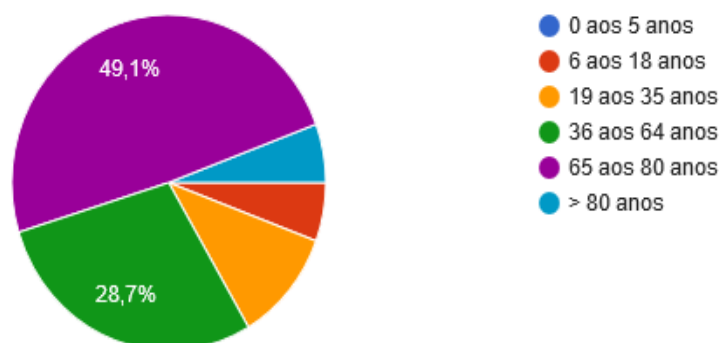


**c) Idade:**

0 – 5 anos | 6 – 18 anos | 19 – 35 anos | 36 – 64 anos | 65 – 80 anos | >80 anos

**1.3. Idade**

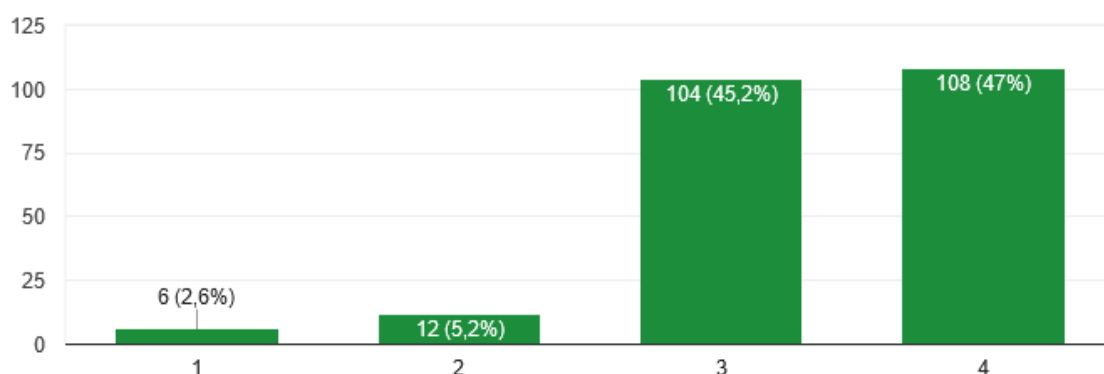
230 respostas



## 2) **INSTALAÇÃO** – Avaliação da facilidade de acesso da instalação, do desempenho e, da qualidade e conforto dos espaços para o utente.

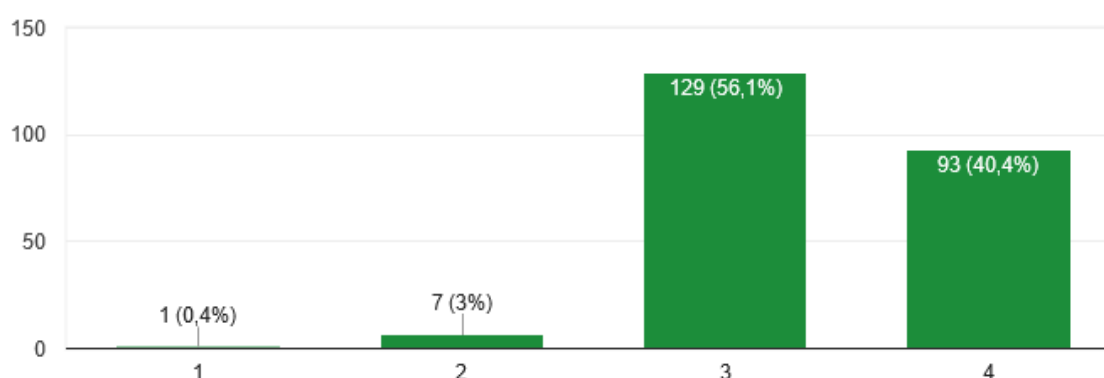
### 2.1. Acessibilidades (localização, estacionamento, acessos internos na instalação, etc)

230 respostas



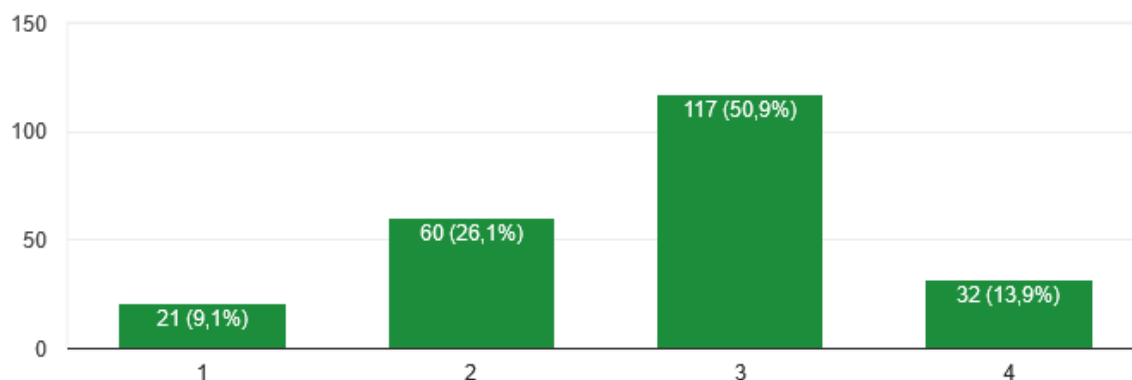
### 2.2. Organização e Funcionamento (horário de funcionamento, informações expostas, identificação e apresentação dos trabalhadores, etc)

230 respostas



### 2.3. Qualidade e Conforto (higiene dos espaços e dos seus recursos materiais, temperatura e harmonia do ambiente, wi-fi, iluminação, etc)

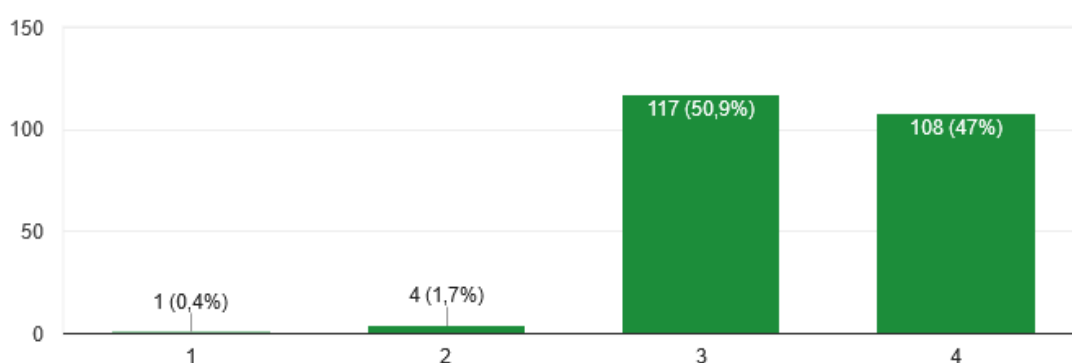
230 respostas



### 3) SERVIÇOS – Avaliação dos Recursos humanos e das Atividades Desportivas realizadas na instalação

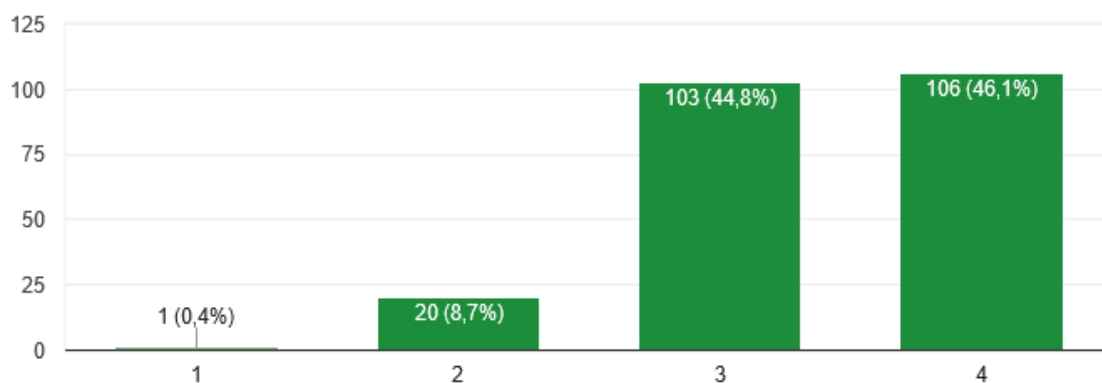
#### 3.1. Horário de Atendimento (se é adequado às necessidades)

230 respostas



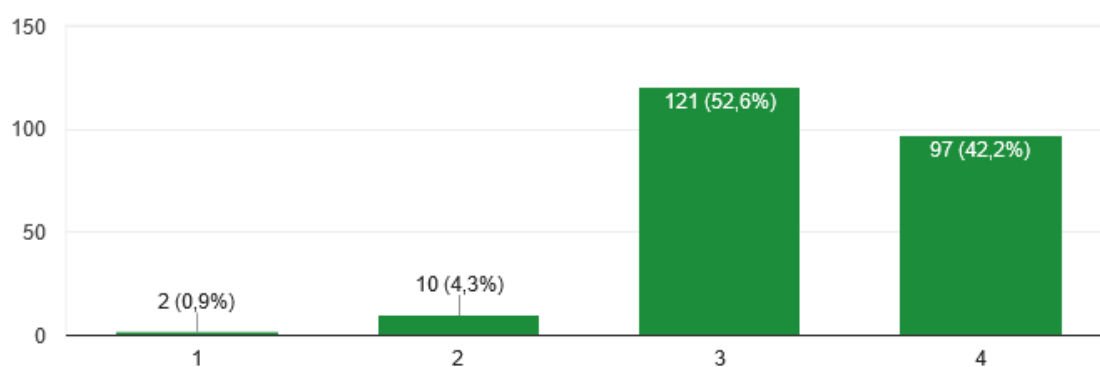
### 3.2. Qualidade de Atendimento (cortesia, simpatia, eficiência dos trabalhadores, etc)

230 respostas



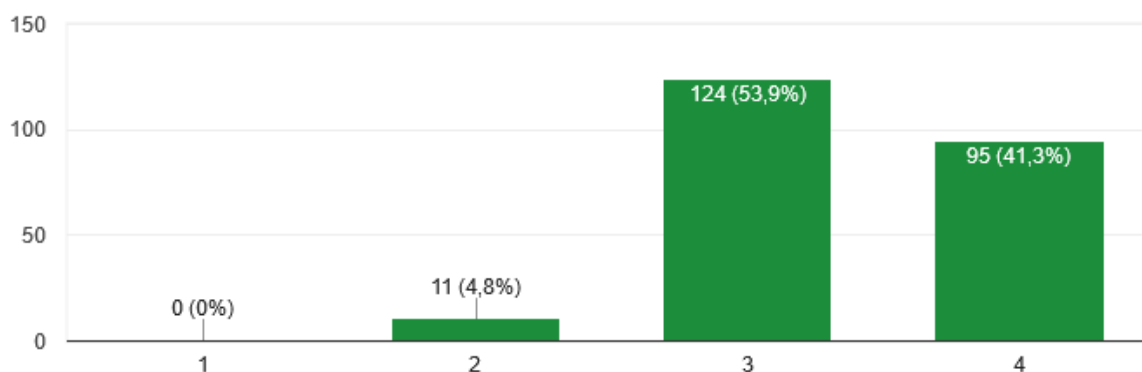
### 3.3. Horário das Actividades Desportivas (se é adequado às necessidades)

230 respostas



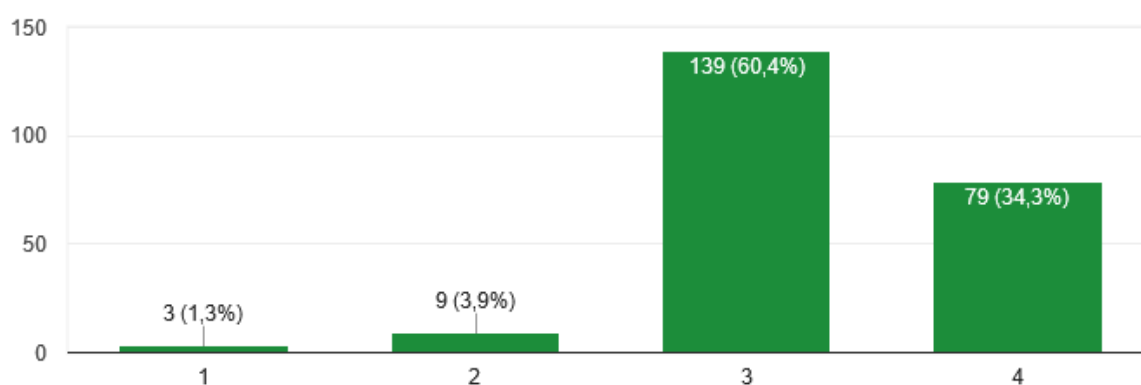
### 3.4. Qualidade das Actividades Desportivas (leccionação, orientação e adequação às diferentes patologias/necessidades, etc)

230 respostas



### 3.5. Diversidade das Actividades Desportivas (se vão de encontro às expectativas)

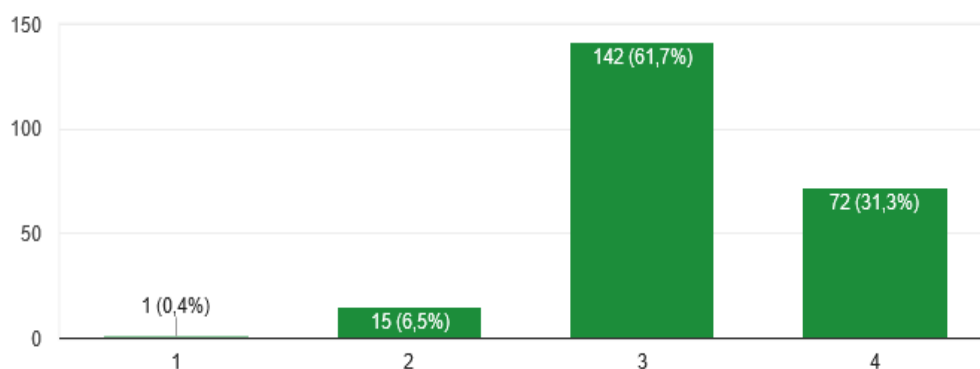
230 respostas



#### 4) AVALIAÇÃO DA INSTALAÇÃO – Classificação global da instalação

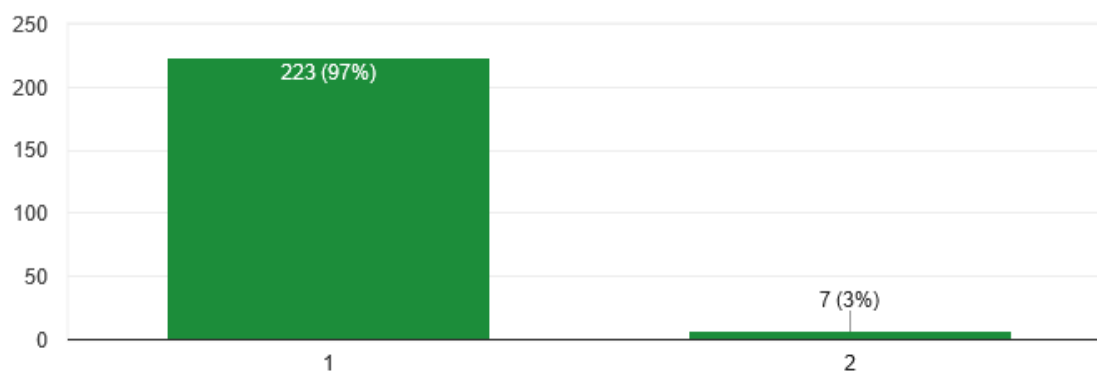
##### 4.1. Avaliação global da instalação

230 respostas



##### 4.2. Recomendaria esta instalação para a prática de actividade física e do desporto a outras pessoas?

230 respostas



a) Que outras atividades gostaria que existissem na instalação?

- Patinagem Artística (7);
- Ginástica (7);
- Ginásio (4);
- Basquetebol (4);
- Sauna (2);
- Tai Chi (4);
- Artes Marciais (4);
- Danças de Salão (4);

## 5) SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES

- Arranjar torneiras/chuveiros dos balneários (42);
- Falta de higiene nos balneários (14);
- Arranjar torneiras/chuveiros dos balneários / Cacifos não têm condições (11);
- Água fria nos balneários (5);
- Balneários não tem condições. Cacifos não tem condições. Chuveiros avariados (3);
- Estacionamento pago (2);
- Avaliação dos treinadores (2);
- As atividades do ginásio fossem mais bem divulgadas e que fosse num sítio mais visível (1);
- Estacionamento difícil e falta de acessos para pessoas com mobilidade reduzida (1);
- Bloco de saltos na piscina (1);
- Ar da piscina ser menos abafado (1);
- Alteração do pavimento dos balneários (1);
- Secadores nos balneários (1);
- Aulas de natação ao domingo de manhã (1);
- Colocar as aulas das crianças, na piscina, mais perto da sala de convívio (1);
- Abertura do parque de estacionamento antes do início das aulas (1);

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

### Caracterização do respondente

**Em síntese**, os respondentes foram na sua maioria utentes (no caso de utentes com menos de 16 anos, os seus acompanhantes) maioritariamente do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 65 e os 80 anos.

#### Grau de satisfação

- ✓ Nada Satisfeito – **1,7%**
- ✓ Pouco Satisfeito – **7,1%**
- ✓ Satisfeito – **53%**
- ✓ Muito Satisfeito – **38,2%**

No decorrer do relatório, para além de ser apresentado o índice médio de satisfação por parâmetro de avaliação, foram apresentados os resultados pergunta a pergunta, para que, desta forma, seja possível uma análise detalhada das respostas manifestadas pelos inquiridos no Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso.

Após a análise dos resultados dos Questionários de Satisfação do Utente nesta instalação, verificou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 91,2% o que em termos qualitativos, corresponde às classificações de “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

No geral, a resposta mais selecionada pelos utentes foi a de “Satisfeito” com cerca de 53%. (Em relação ao ano anterior, em termos percentuais, houve um aumento de 13%).

Feita a análise por pergunta, relativamente às questões que os utentes manifestaram uma menor satisfação (Nada Satisfeito e Pouco Satisfeito) foram as seguintes:

- 4) “Instalação – Qualidade e Conforto” – 35,2%;
- 5) “Serviços – Qualidade do Atendimento” – 9,1%.
- 6) “Instalação – Acessibilidades” – 7,8%;

Quanto às questões com maior grau de satisfação (Satisfeito e Muito Satisfeito) verifica-se nos seguintes parâmetros:

- 4) “Serviços – Horário de Atendimento” – 97,9%;
- 5) “Instalação – Organização e Funcionamento” – 96,5%;
- 6) “Serviços – Qualidade das Atividades Desportivas” – 95,2%.



As atividades desportivas que os inquiridos do Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso mais sugeriram para existirem no mesmo foram: Patinagem Artística (7), a Ginástica (7), Ginásio (4) e Basquetebol (4).

No que diz respeito às observações, as mais sugeridas foram: Arranjar torneiras/chuveiros dos balneários (42), Falta de higiene nos balneários (14) e os Cacifos não têm condições (11).

### 3.5.6. Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira 2018

#### ENQUADRAMENTO GERAL

Esta avaliação foi realizada desde 8 a 18 de Maio.

Nesta secção do relatório tenho como finalidade apresentar os resultados de avaliação das estruturas e equipamento desportivos por parte dos utentes do Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira (PAMPMP).

Foram entregues e preenchidos pelos utentes da Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira, 172 questionários, em 2018.

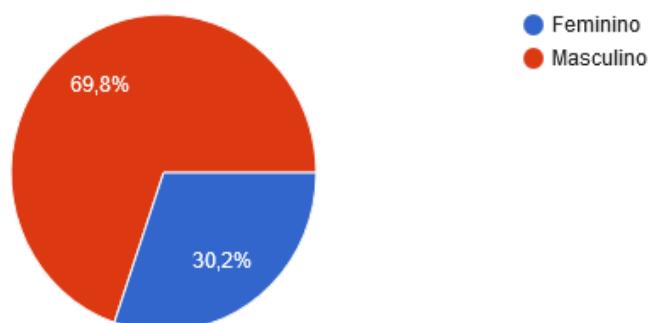
#### ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO POR PERGUNTA

##### 1) CARATERIZAÇÃO DO UTENTE

##### a) **Sexo:** Masculino | Feminino

##### 1.1. Sexo

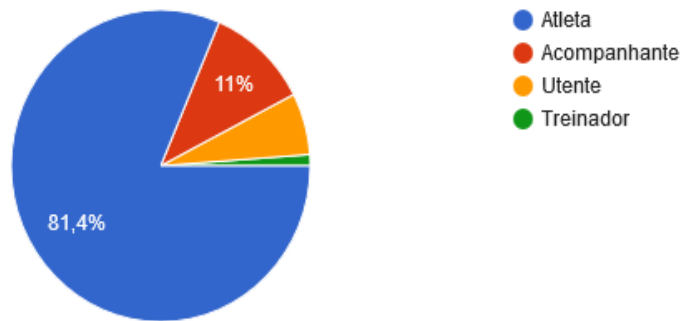
172 respostas



**b) Perfil do utente: Atleta | Utente | Acompanhante**

**1.2. Caracterização**

172 respostas

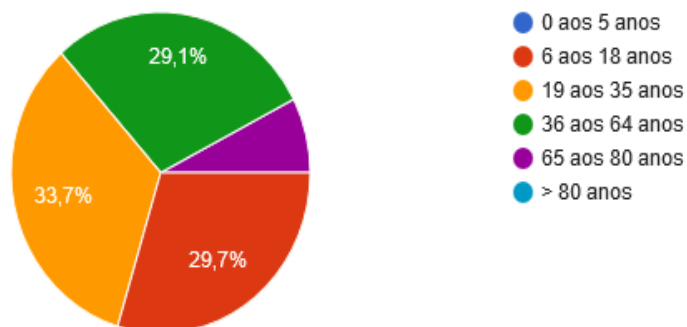


**c) Idade:**

0 – 5 anos | 6 – 18 anos | 19 – 35 anos | 36 – 64 anos | 65 – 80 anos | >80 anos

**1.3. Idade**

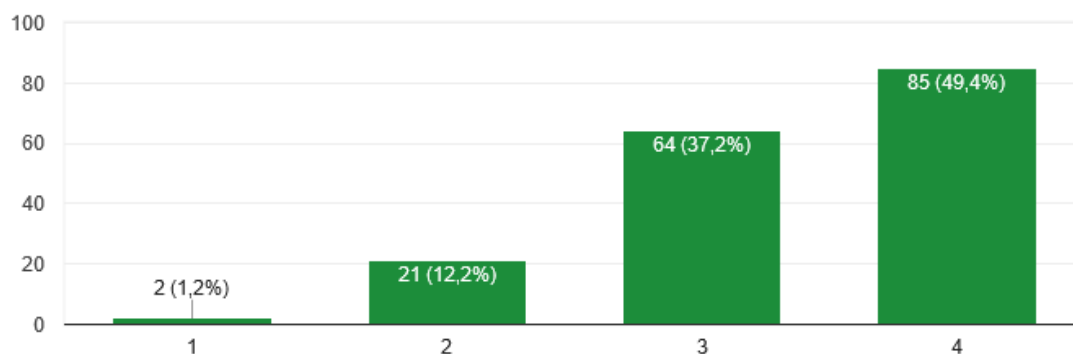
172 respostas



## 2) **INSTALAÇÃO** – Avaliação da facilidade de acesso da instalação, do desempenho e, da qualidade e conforto dos espaços para o utente.

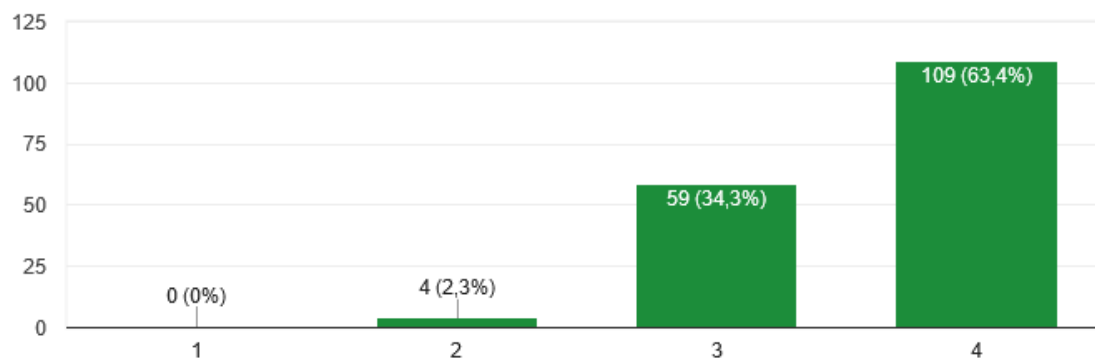
### 2.1. Acessibilidades (localização, estacionamento, acessos internos na instalação, etc)

172 respostas



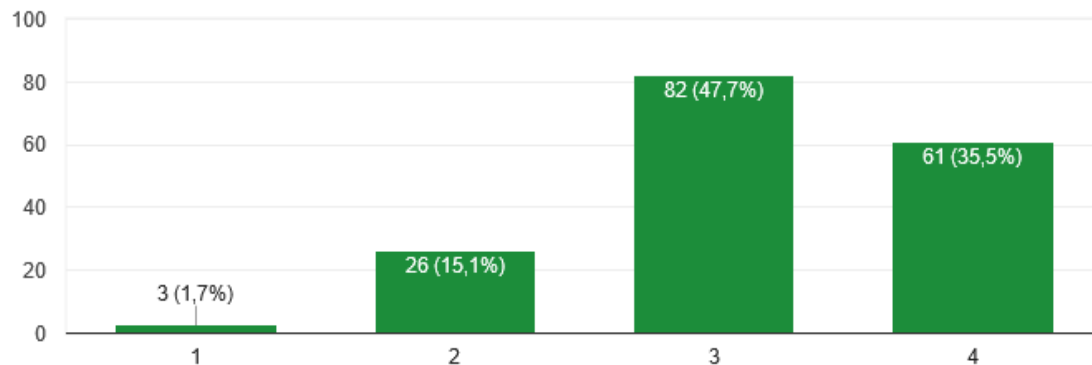
### 2.2. Organização e Funcionamento (horário de funcionamento, informações expostas, identificação e apresentação dos trabalhadores, etc)

172 respostas



### 2.3. Qualidade e Conforto (higiene dos espaços e dos seus recursos materiais, temperatura e harmonia do ambiente, wi-fi, iluminação, etc)

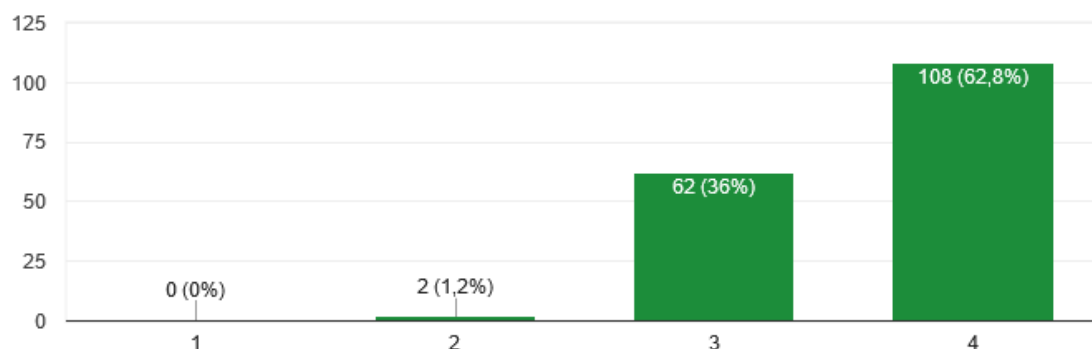
172 respostas



### 3) **SERVIÇOS** – Avaliação dos Recursos humanos e das Atividades Desportivas realizadas na instalação

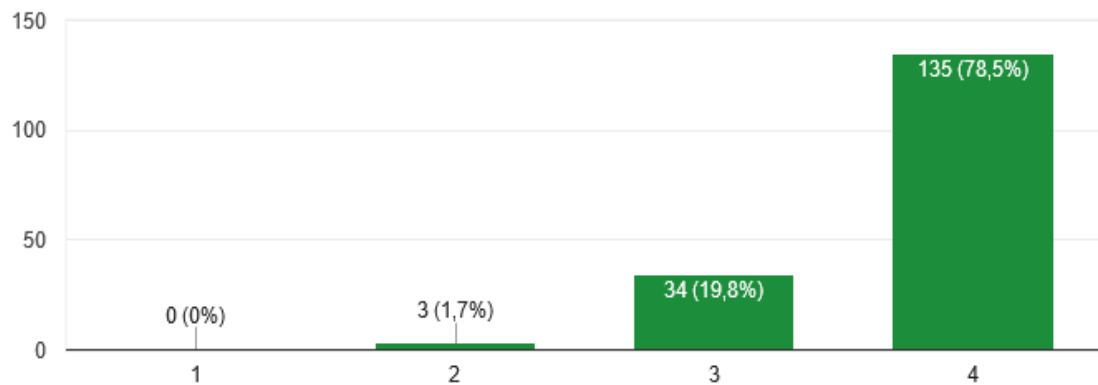
#### 3.1. Horário de Atendimento (se é adequado às necessidades)

172 respostas



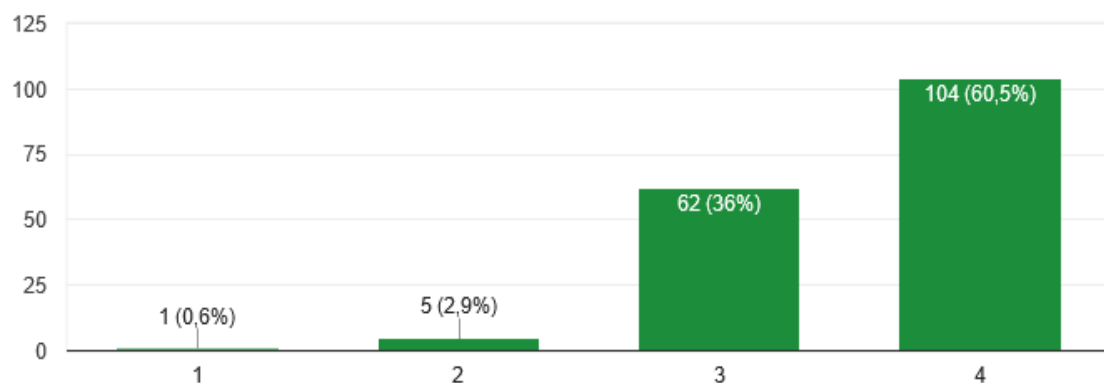
### 3.2. Qualidade de Atendimento (cortesia, simpatia, eficiência dos trabalhadores, etc)

172 respostas



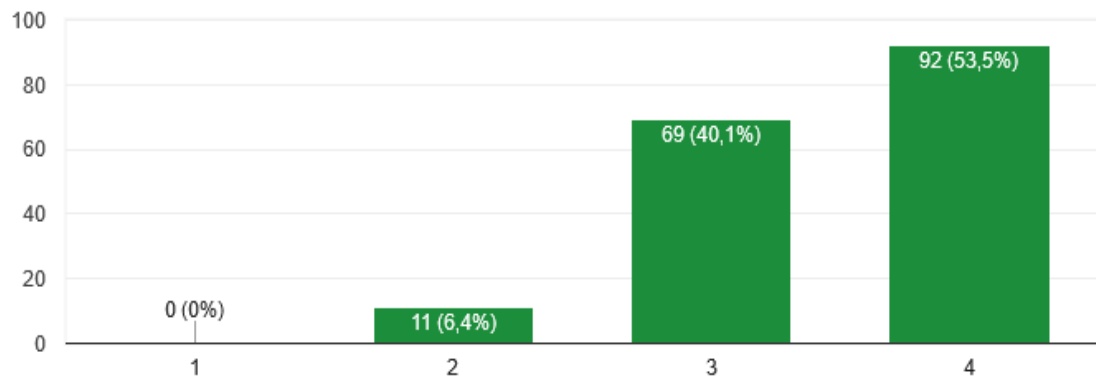
### 3.3. Horário das Actividades Desportivas (se é adequado às necessidades)

172 respostas



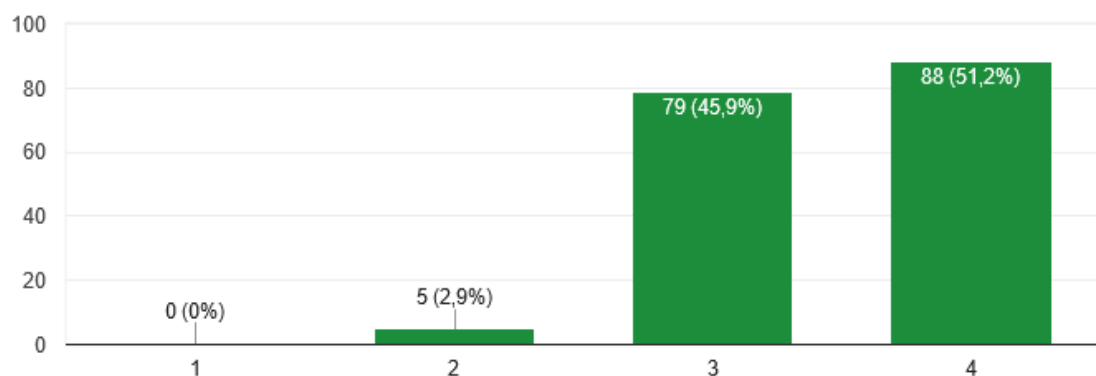
### 3.4. Qualidade das Actividades Desportivas (leccionação, orientação e adequação às diferentes patologias/necessidades, etc)

172 respostas



### 3.5. Diversidade das Actividades Desportivas (se vão de encontro às expectativas)

172 respostas

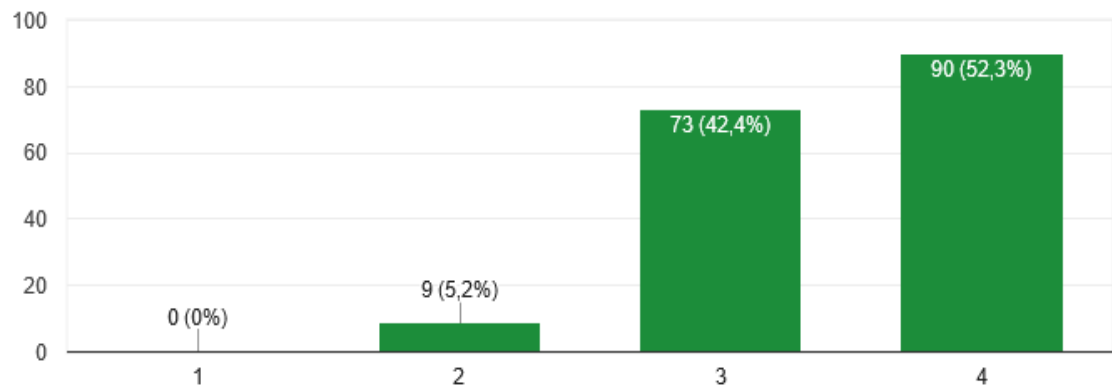


#### 4) AVALIAÇÃO DA INSTALAÇÃO

##### Classificação global da instalação

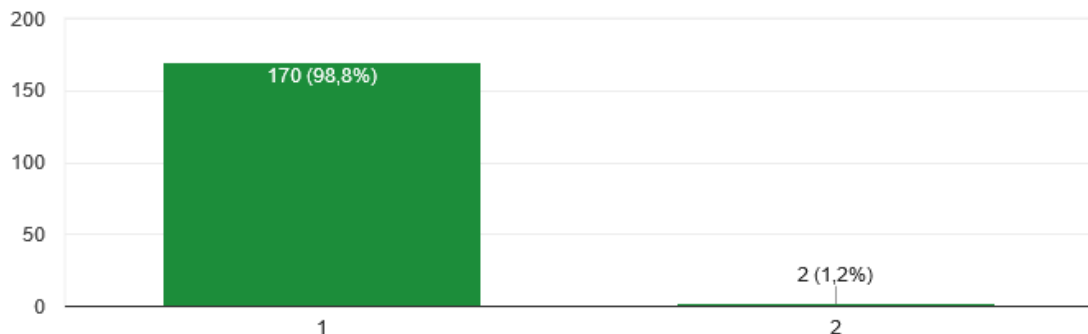
##### 4.1. Avaliação global da instalação

172 respostas



##### 4.2. Recomendaria esta instalação para a prática de actividade física e do desporto a outras pessoas?

172 respostas



a) Que outras atividades gostaria que existissem na instalação?

- Natação (5);
- M.M.A (3);
- Pilates (3);
- Boxe (2);
- Mais Jiu-Jitsu (2);
- Ténis (1);
- MuayThai (1);
- Zumba (1);
- Basquetebol (1);
- Taekwondo (1);
- Voleibol (1);
- Patinagem Artística (1).



## 5) SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES

- Wi-fi (11);
- Renovação da pista (10);
- Wi-fi / Água fria há mais de 1 mês (9);
- Falta de Transportes (4);
- Wi-fi / Manutenção do equipamento desportivo (3);
- Água fria há mais de 1 mês (3);
- Wi-fi / Televisão com canais desportivos (3);
- Falta de Transportes / Wi-fi (3);
- Renovação da pista / Wi-fi / Água fria há mais de 1 mês (3);
- Falta de Transportes / Wi-fi / Água fria há mais de 1 mês (2)
- Impossível treinar em dias de chuva (1);
- Renovação da pista / Abertura da pista ao sábado à tarde (1);
- Treinar nos feriados (1);
- Abertura da pista ao sábado à tarde (1).

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

### Caracterização do respondente

**Em síntese**, os respondentes foram na sua maioria Atletas e do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 19 e os 35.

Grau de satisfação:

- ✓ Nada Satisfeito – **0,4%**
- ✓ Pouco Satisfeito – **5,5%**
- ✓ Satisfeito – **37,7%**
- ✓ Muito Satisfeito – **56,4%**

### Opiniões expressas

No decorrer do relatório, para além de ser apresentado o índice médio de satisfação por parâmetro de avaliação, foram apresentados os resultados pergunta a pergunta, para que, desta forma, seja possível uma análise detalhada das respostas manifestadas pelos utentes da Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira.

Após a análise dos resultados dos Questionários de Satisfação do Utente nesta instalação, verificou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 94,1% o que em termos qualitativos, corresponde às classificações de “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”. No geral, a resposta mais selecionada pelos utentes foi a de “Muito Satisfeito” com cerca de 56,4% (Em relação ao ano anterior, em termos percentuais, houve uma diminuição de cerca de 4%).

Feita a análise por pergunta, relativamente às questões que os utentes manifestaram uma menor satisfação (Nada Satisfeito e Pouco Satisfeito) foram as seguintes:

- 7) “Instalação – Qualidade e Conforto” – 16,8%;
- 8) “Instalação – Acessibilidades” – 13,4%;
- 9) “Serviços – Qualidade das Atividades Desportivas” – 6,4%.

Quanto às questões com maior grau de satisfação (Satisfeito e Muito Satisfeito) verifica-se nos seguintes parâmetros:

- 7) “Serviços – Horário de Atendimento” – 98,8%;
- 8) “Serviços – Qualidade do Atendimento” – 98,3%;
- 9) “Instalação – Organização e Funcionamento” – 97,7%.

As atividades desportivas que os inquiridos do Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira mais sugeriram para existirem no mesmo foram: Natação (5) e M.M.A (3).

No que diz respeito às observações, as observações mais sugeridas foram: a Falta de Wi-Fi (34 no geral) e a Renovação da Pista (15).

### 3.5.7. Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar 2018

#### ENQUADRAMENTO GERAL

Esta avaliação foi realizada desde 8 a 18 de Maio.

Foram entregues e preenchidos pelos utentes do Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar, 152 questionários, em 2018.

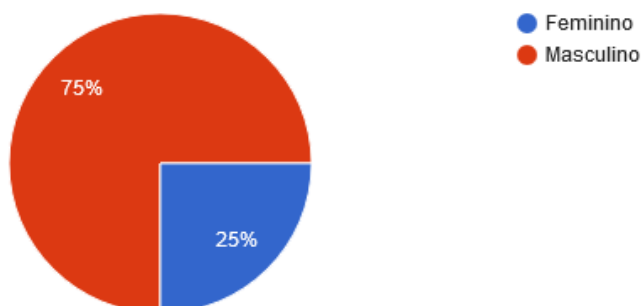
#### ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO POR PERGUNTA

##### 1) CARATERIZAÇÃO DO UTENTE

##### a) **Sexo:** Masculino | Feminino

##### 1.1. Sexo

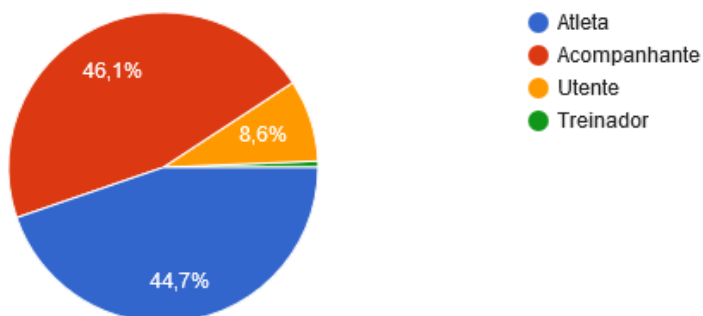
152 respostas



**b) Perfil do utente:** Atleta | Utente | Acompanhante | Treinador

**1.2. Caracterização**

152 respostas

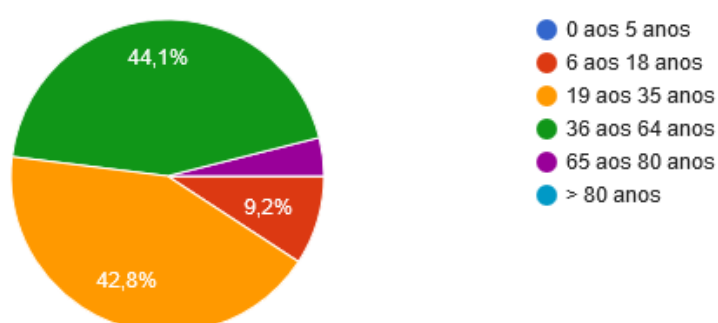


**c) Idade:**

0 – 5 anos | 6 – 18 anos | 19 – 35 anos | 36 – 64 anos | 65 – 80 anos | >80 anos

**1.3. Idade**

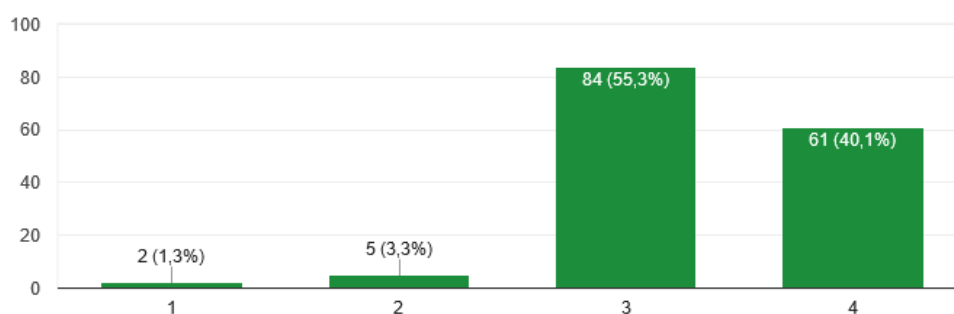
152 respostas



## 2) **INSTALAÇÃO** – Avaliação da facilidade de acesso da instalação, do desempenho e, da qualidade e conforto dos espaços para o utente.

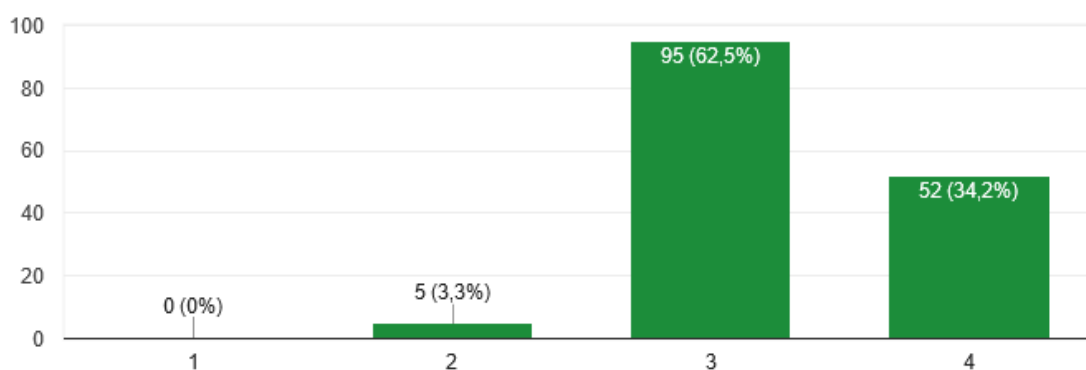
### 2.1. Acessibilidades (localização, estacionamento, acessos internos na instalação, etc)

152 respostas



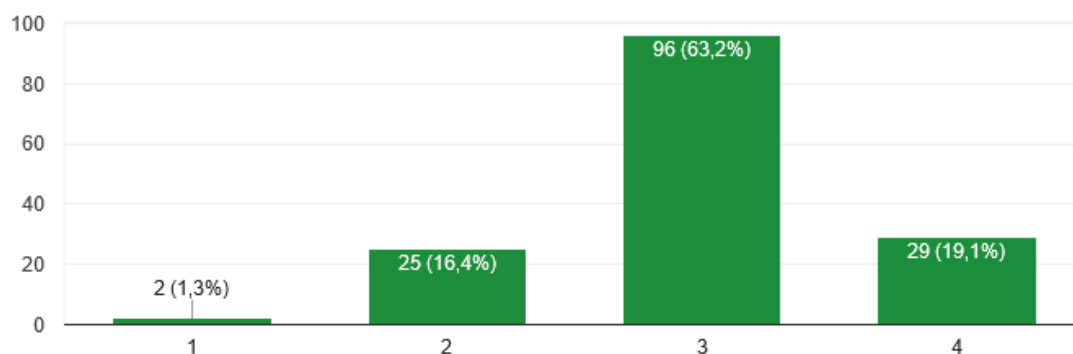
### 2.2. Organização e Funcionamento (horário de funcionamento, informações expostas, identificação e apresentação dos trabalhadores, etc)

152 respostas



## 2.3. Qualidade e Conforto (higiene dos espaços e dos seus recursos materiais, temperatura e harmonia do ambiente, wi-fi, iluminação, etc)

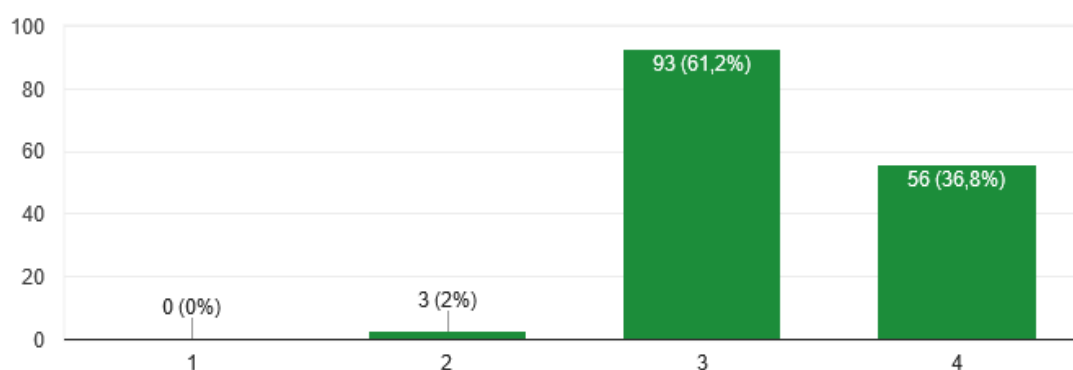
152 respostas



## 3) SERVIÇOS – Avaliação dos Recursos humanos e das Atividades Desportivas realizadas na instalação

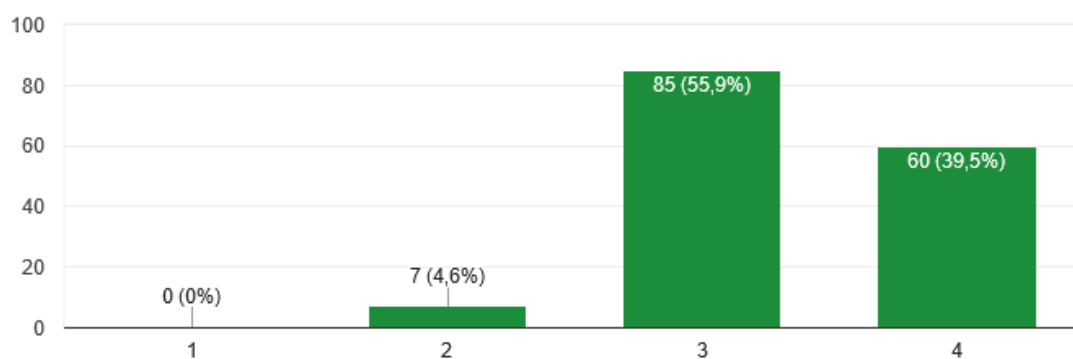
### 3.1. Horário de Atendimento (se é adequado às necessidades)

152 respostas



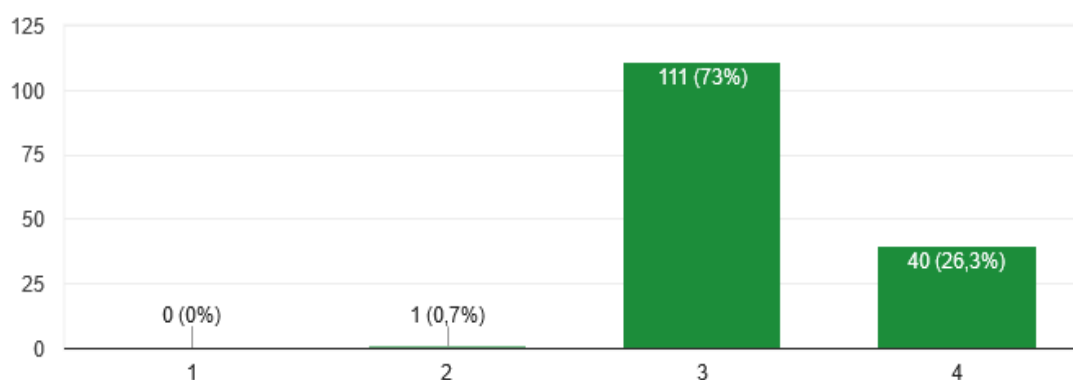
### 3.2. Qualidade de Atendimento (cortesia, simpatia, eficiência dos trabalhadores, etc)

152 respostas



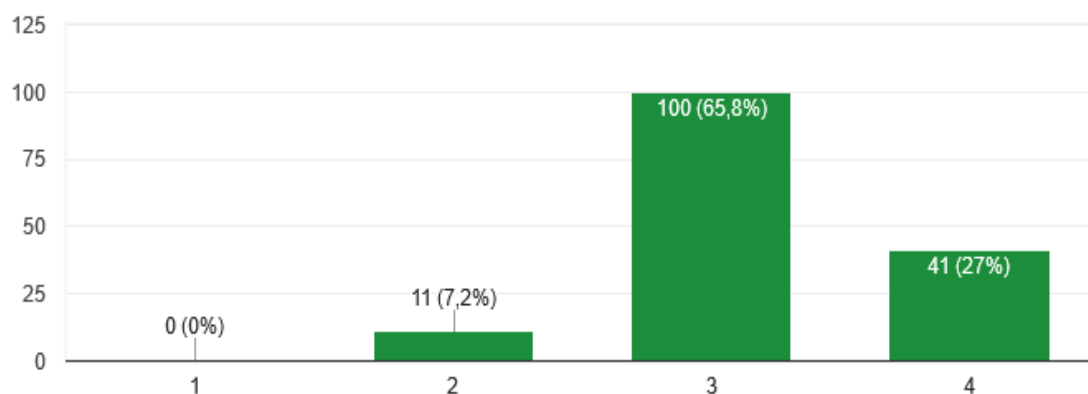
### 3.3. Horário das Actividades Desportivas (se é adequado às necessidades)

152 respostas



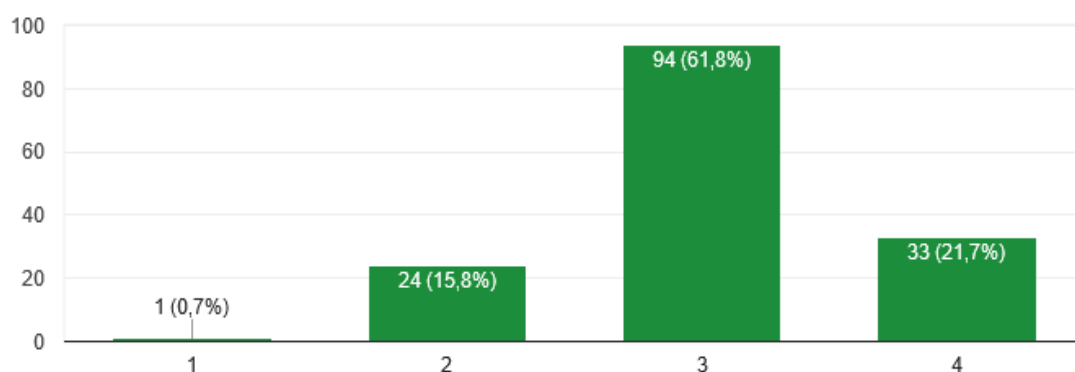
### 3.4. Qualidade das Actividades Desportivas (leccionação, orientação e adequação às diferentes patologias/necessidades, etc)

152 respostas



### 3.5. Diversidade das Actividades Desportivas (se vão de encontro às expectativas)

152 respostas

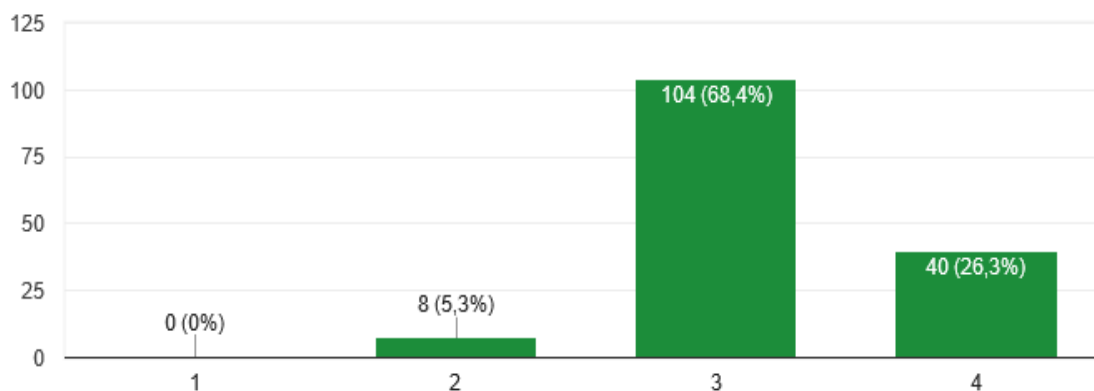




#### 4) AVALIAÇÃO DA INSTALAÇÃO – Classificação global da instalação

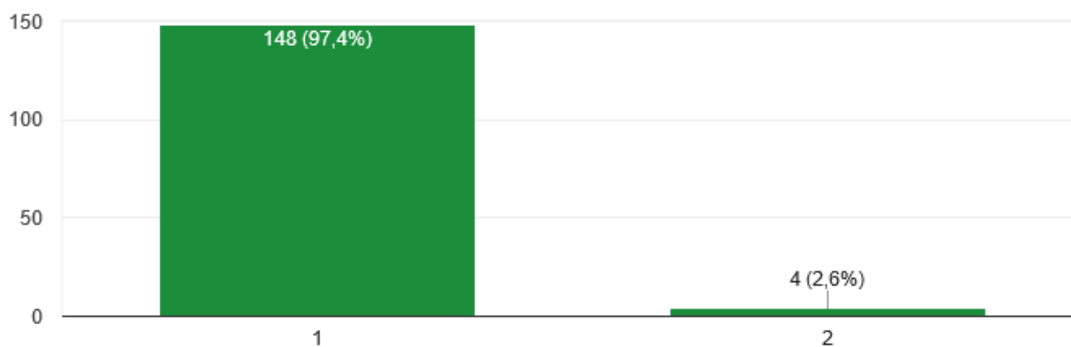
##### 4.1. Avaliação global da instalação

152 respostas



##### 4.2. Recomendaria esta instalação para a prática de actividade física e do desporto a outras pessoas?

152 respostas



a) Que outras atividades gostaria que existissem na instalação?

- Natação (9);
- Basquetebol (5);
- Judo (3);
- Andebol (3);
- Rugby (3);
- Ginástica (2);
- Futebol Americano (2);
- Zumba (2);
- Dança (2);
- Karaté (2);
- Boxe (1);
- Ténis (1);
- Hóquei em Patins (1);
- Equitação (1);
- Kickboxing (1);
- Futebol Feminino (1);
- Futsal (1);
- Atletismo (1).

## 5) SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES

- Impossível estar nas bancadas quando chove, colocar uma barreira (16);
- Impossível estar nas bancadas quando chove / Bilheteiras no lado oposto da bancada (4);
- Verificação da qualificação dos treinadores (1);
- Wi-fi (1);
- Servir almoços a preços reduzidos (1);

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

### Caracterização do respondente

**Em síntese**, os respondentes foram na sua maioria Atleta e do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 18 e os 64 anos.

Grau de satisfação:

- ✓ Nada Satisfeito – **0,4%**
- ✓ Pouco Satisfeito – **6,7%**
- ✓ Satisfeito – **62,3%**
- ✓ Muito Satisfeito – **30,6%**

### Opiniões expressas

No decorrer do relatório, para além de ser apresentado o índice médio de satisfação por parâmetro de avaliação, foram apresentados os resultados pergunta a pergunta, para que, desta forma, seja possível uma análise detalhada das respostas manifestadas pelos inquiridos no Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar.

Após a análise dos resultados dos Questionários de Satisfação do Utente na instalação, verificou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 92,9% o que em termos qualitativos, corresponde às classificações de “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”. Sendo que, a resposta com maior percentagem foi a de “Satisfeito” com cerca de 62,3% (Em relação ao ano anterior, em termos percentuais, houve um aumento de cerca de 11% (10,9%)). Feita a análise por pergunta, relativamente às questões que os utentes manifestaram uma menor satisfação (Nada Satisfeito e Pouco Satisfeito) foram as seguintes:

- 4) “Instalação – Qualidade e Conforto” – 17,7%;
- 5) “Serviços – Diversidade das Atividades Desportivas” – 16,5%.
- 6) “Serviços – Qualidade das Atividades Desportivas” – 7,2%.

Quanto às questões com maior grau de satisfação (Satisfeito e Muito Satisfeito) verifica-se nos seguintes parâmetros:

- 4) “Serviços – Horário de Atividades Desportivas” – 99,3%;
- 5) “Serviços – Horário de Atendimento” – 98%;
- 6) “Instalação – Organização e Funcionamento” – 96,7%.

As atividades desportivas que os inquiridos do Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar mais sugeriram para existirem no mesmo foram: Natação (9), o Basquetebol (5) e a Judo (3).

No que diz respeito às observações, as mais sugeridas foram: Impossível estar nas bancadas quando chove, colocar uma barreira (16) e a Bilheteiras estarem no lado oposto das bancadas (4).

### **3.5.8. Análise e Conclusão dos Relatórios de Satisfação 2018**

#### **Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso**

Em termos positivos é muito satisfatória a avaliação aos parâmetros de serviços, organização, funcionamento e qualidade das atividades desportivas todas acima dos 95% e que são uma motivação muito importante para a direção pressionar as entidades que poderão responder às dificuldades repetidamente reportadas.

De acordo com a análise dos resultados, é notória a insatisfação dos utentes com aspetos de infraestrutura da instalação.

É urgente uma dotação de capital que permita responder às necessidades básicas de material e higiene.

Sugere-se que, o orçamento para a época 2018/2019 contenha estes valores depois de devidamente orçamentados e que permitam resolver o problema desta instalação (Torneiras/chuveiros/higiene).

As novas atividades sugeridas para o ano seguinte, poderão trazer mais utentes de todos os escalões etários ao complexo desportivo.

### **Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira**

Em termos positivos, é muito satisfatória a avaliação aos parâmetros de horários, serviços, organização e funcionamento das atividades estando todas acima dos 95%, sendo por isso uma motivação muito importante para a direção, no sentido de continuar com esta preocupação obtendo assim resultados tão favoráveis.

De acordo com a análise dos resultados, é notória a insatisfação dos utentes no que respeita aos acessos públicos ao complexo desportivo que são extremamente insuficientes. Igualmente no que respeita à pista de atletismo, a insatisfação é relativa ao estado de deterioração da pista que urge reparar.

Sugere-se que o orçamento para a época 2018/2019 considere orçamentos para a reparação necessária assim como, falar com as entidades públicas de transportes, no sentido, de programar paragens de autocarros para o mais breve e próximo possíveis, afim de facilitar o acesso do público ao complexo desportivo.

A nova atividade sugerida para o ano seguinte foi a natação que, acredito que não faça parte do plano de atividades para a próxima época, sugerindo que a entidade estabeleça um protocolo/parceria com, por exemplo, a CDMCV no sentido de proporcionarem, em paralelo, a atividade desejada.

### **Complexo Desportivo Municipal Alto do Lumiar**

Em termos positivos é muito satisfatória a avaliação aos parâmetros de horários, organização, funcionamento e qualidade da atividade desportiva todas acima dos 95%, o que deve ser uma motivação muito importante para a direção.

De acordo com a análise dos resultados, é notória a insatisfação dos utentes com aspetos de infraestrutura da instalação, que continuam por melhorar. Igualmente o facto de a única atividade desportiva ser o futebol, limita a entrada de novos atletas, assim como atividades que os acompanhantes poderiam ter enquanto aguardam os treinos dos escalões mais novos.

É urgente uma dotação de capital que permita a colocação de barreiras, à entrada do vento e da chuva, nas bancadas e que facilitem e satisfaçam a necessidade dos espetadores/acompanhantes presentes.

A nova atividade sugerida para o ano seguinte foi a natação que, acredito que não faça parte do plano de atividades para a próxima época sugerindo que a entidade estabeleça um protocolo/parceria com, por exemplo, a CDMCV no sentido de pressionarem, em paralelo, a atividade desejada.

### 3.5.9. Comparação da Satisfação dos Utentes entre 2017 e 2018

#### Complexo Desportivo Municipal do Casal Vistoso

Houve um aumento ligeiro dos questionários feitos (mais 5 que o ano passado (230)).

A idade variou bastante (ano de 2017 variava muito entre idades, ano de 2018, 50% dos questionários foram realizados por pessoas entre os 65-80 anos).

Em relação à opinião sobre a instalação, não variou praticamente nada em relação ao ano 2017, até mesmo a insatisfação em relação à higiene e conforto (em que cerca de 75% dos utentes respondem entre pouco satisfeito e satisfeito).

Em relação aos serviços, a opinião não variou praticamente nada em relação ao ano de 2017, em que os pontos abordados tais como, horário, qualidade, diversidade, qualidade estão quase sempre com cerca de 90% ou mais.

Avaliação geral da instalação é praticamente igual nos dois anos, cerca de 97% em 2018 e 98% em 2017 das respostas foram positivas em relação a se recomendaria a instalação.

Outras modalidades, ginástica e patinagem artística foram as mais requisitadas nestes dois anos.

Quanto a sugestões, torneiras e chuveiros estragados e falta de higiene nos balneários são os principais campos onde se deve investir, porque em relação ao ano de 2017, as “queixas” mantêm-se.

### **Pista de Atletismo Municipal Professor Moniz Pereira**

Houve um aumento de quantidade de questionários feitos (mais 30 que no ano passado (172))

Em relação ao perfil do utente não variou relativamente ao ano anterior (Atleta com 73 em 2017 e 81 em 2018).

A idade também não variou, sendo que entre os 0-18,19-35,36-64 anos, obtiveram as maiores percentagens.

Em relação à instalação, os pontos abordados foram: a acessibilidade, organização e funcionamento, qualidade e conforto, em que nestes 3 pontos as percentagens foram muito iguais nestes dois anos (85% responderam satisfeito ou muito satisfeito)

Em relação aos serviços, não variou praticamente nada em relação ao ano anterior em que os pontos abordados tais como, horário, qualidade, diversidade, estão quase sempre com cerca de 90% ou mais.

A avaliação geral da instalação é praticamente igual em relação ao ano anterior, 99% das respostas foram positivas em relação ao item se recomendaria a instalação.

Outras modalidades, natação foi, sem dúvida, a mais requisitada nestes dois anos. (Em 2017 o principal interesse era Crossfit, que em 2018 foi implementado).

Quanto às sugestões o Wi-Fi e Renovação da pista são os campos onde investir. A pista de atletismo encontra-se muito degradada porque é aí que o crossfit é praticado. Esta situação deve ser interdita, passando a acontecer em espaço alternativo e próprio. Importante tratar da falta da cobertura para a assistência que será fator motivador de maior presença e participação. Finalmente o acesso a Wi-Fi que hoje em dia é essencial e fácil de conseguir igualmente se torna importante e de resultados imediatos de satisfação.

## **Complexo Desportivo Municipal Alto do Lumiar**

Houve um aumento de quantidade de questionários realizados (mais 60 que no ano passado (152))

Em relação ao perfil do utente não variou relativamente ao ano anterior (Atleta/Acompanhante com 90% em 2017 e 2018).

A idade também não variou sendo que entre os 19-35,36-64 anos tiveram as maiores percentagens (90% nos dois anos).

Em relação à instalação, os pontos abordados foram: a acessibilidade, organização e funcionamento, qualidade e conforto em que nestes 3 pontos as percentagens foram muito iguais nestes dois anos (85% responderam satisfeito ou muito satisfeito)

Em relação aos serviços, não variou praticamente nada em comparação com o ano anterior em que os pontos abordados tais como, horário, qualidade, diversidade, qualidade estão quase sempre com cerca de 90% ou mais.

A avaliação geral da instalação é praticamente igual ao ano anterior, 99% das respostas foram positivas em relação ao item se recomendaria a instalação.

Outras modalidades, natação e basquetebol foram os mais requisitados nestes dois anos.

Quanto às sugestões, a com maior percentagem de 2017, a limpeza dos balneários, foi sem dúvida melhorado. Quanto a 2018, a maior sugestão foi “Colocar uma barreira nas bancadas” de forma a que, em dias de chuva ou vento, se consiga estar na bancada. Eu próprio confirmei isso, que em dias de chuva ou muito vento era impossível estar na bancada.



## **4. Conclusões, limitações e perspetivas para o futuro**

### **4.1. Análise dos efeitos e das consequências da intervenção realizada**

O estágio terminou em junho de 2018 e, por esse facto, quaisquer consequências ou efeitos nas instalações onde realizei o trabalho ainda não são visíveis o que, aliás, pude constatar nas várias visitas que recentemente fiz aos locais, mantendo-se todas as limitações e problemas.

Penso que, entretanto, a CML esteja em sede de orçamento a estudar verbas para 2019, que possam ultrapassar os problemas e concretizar efetivamente apoio financeiro, promocional e material às instalações.

Todo o processo e trabalho desenvolvidos foram muito importantes para a minha aprendizagem. As dificuldades que são identificadas pelos utentes levam tempo a colmatar, sobretudo no que diz respeito ao desbloquear as verbas. No entanto, algumas sugestões são ouvidas com atenção.

### **4.2. Apresentação das limitações**

A principal dificuldade sentida neste processo foi a dimensão do serviço da Câmara em que fui colocado, com alguma falta de orientação dentro da estrutura da DAFD que me permitisse iniciar rapidamente o estudo e ser útil ao que de mim pudessem necessitar.

Outra dificuldade sentida foi ao nível dos complexos desportivos, alvos do estudo, nomeadamente, a disponibilidade dos utentes, acompanhantes, atletas e treinadores para responderem aos inquéritos a que localmente eram solicitados. Esta dificuldade é natural em todos os trabalhos de campo que tenham como base a recolha de opiniões.

Há, naturalmente, conclusões positivas e negativas a que este estudo chega e que derivam das conclusões dos inquéritos atrás citados.

Como positiva, o grande empenho e dedicação dos utentes envolvidos incluindo os gestores dos complexos, a qual se traduz na crescente oferta de atividades de acordo com a solicitação dos utentes.

Como negativa, a pouca flexibilidade financeira que se reflete essencialmente nas precárias infraestruturas nomeadamente balneários e casas de banho.

### 4.3. Perspetivas futuras e sugestões

Face ao aumento crescente de procura de atividade desportiva, junto com o aumento do tempo medio de vida da população, qualquer futuro destas instalações está ligado a um fluxo financeiro de apoio maior, e mais estruturado aos utentes, que será largamente compensado com menos doenças, menos medicamentos e melhor qualidade de vida da população residente, que vê nesta atividade desportiva um dos momentos melhores do seu dia.

### 4.4. A importância deste estágio para a minha formação

A frequência de um estágio que, na prática, ilustre o que se abordou na teoria fez, para mim, toda a diferença. Como atleta, e podendo treinar em condições de grande qualidade, foi importante visitar instalações que, embora cheias de insuficiências, conseguem disponibilizar à população oportunidades de prática desportiva.

Poder discutir, no terreno, as dificuldades e aspirações destes utentes foi um alerta para a necessidade de se incentivar o diálogo entre as estruturas desportivas públicas, nomeadamente as camarárias, e as universidades. Penso que as questões colocadas pelos estudantes, e senti isso durante o estágio, poderão ser um alerta com utilidade.

Certamente que os problemas financeiros são um entrave, mas a consciencialização da população é essencial para que as pessoas se tornem mais exigentes e ajudam a dar “sabedoria” às suas cidades.

Termino com uma última citação de R. Andreas Kraemer (Kraemer, 2016, p.9) em *“Cities, Resources and Environmental Impact”*:

*“Cities are the most durable institutions built by humans”.*

*“Wise Cities will base their development planning and investment on a very different outlook, recognising both the limits to growth imposed by planetary boundaries, and the need to transform practically all of the technical, social and institutional systems that make a city.”<sup>13</sup>*

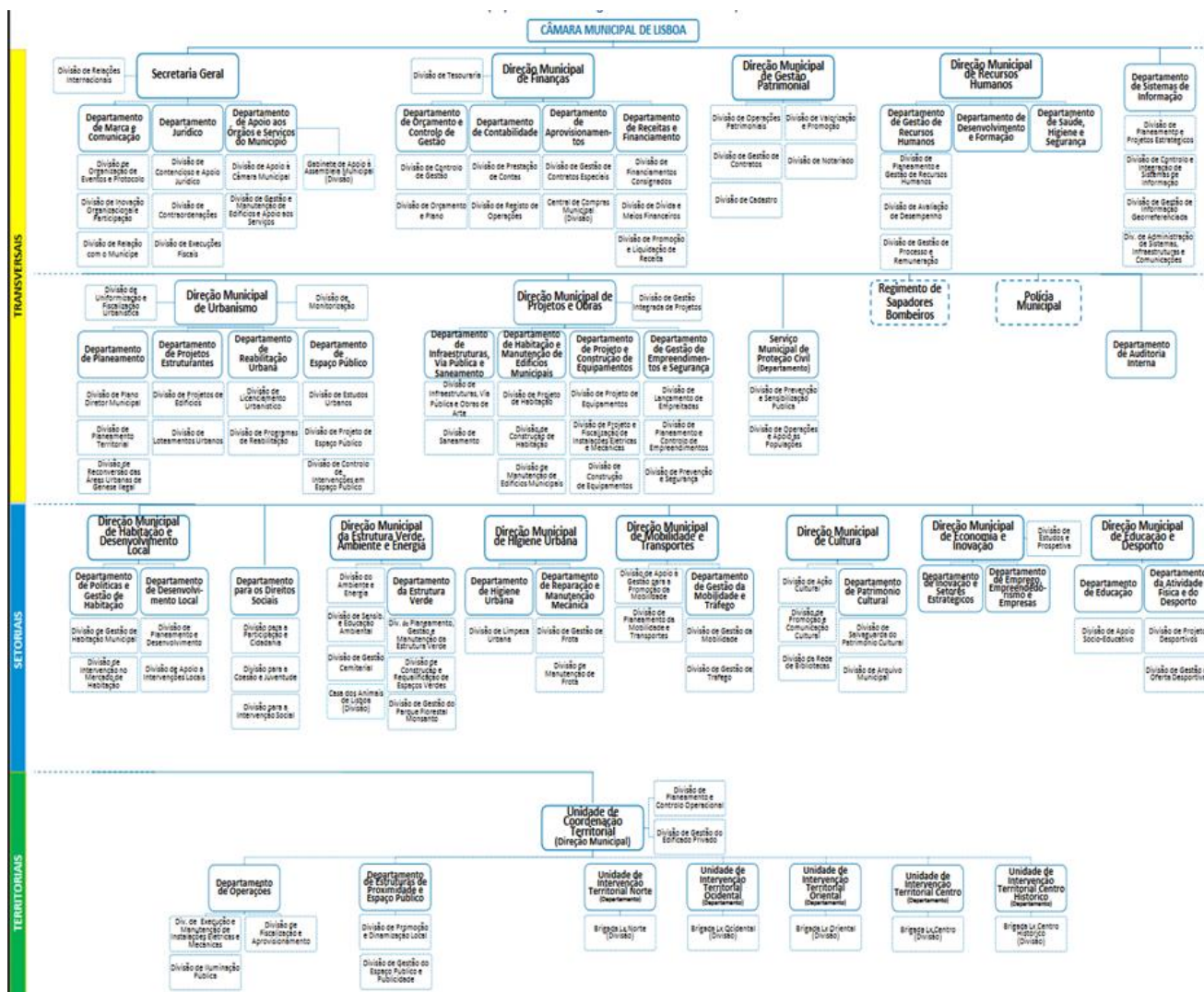
## 5. Referências Bibliográficas

- 1- Coll, J., 2016. A new paradigm for urban resilience, sustainability and well being. Wise Cities – A Global think tank network, 5.
- 2- Mezzetti, P., Ayuso, A., 2016. Tackling inequality in cities through social innovation. Wise Cities – A Global think tank network, 37.
- 3- Castro, R. Fostering competitiveness in the new urban revolution. Wise Cities - A Global think tank network, 17.
- 4- Trujillo, M., 2016. Building a global governance of cities. Wise Cities – A Global think tank network, 47.
- 5- *Olisipiadas*. (2017). *Câmara Municipal de Lisboa*. Consultado em 1 de Dezembro de 2017, disponível em: <http://www.cm-lisboa.pt/olisipiadas>
- 6- *Lisboa +55*. (2017). *Câmara Municipal de Lisboa*. Consultado em 1 de Dezembro de 2017, disponível em: <http://www.cm-lisboa.pt/viver/desporto/lisboa-55>
- 7- *Desporto Mexe Comigo*. (2017). *Câmara Municipal de Lisboa*. Consultado em 1 de Dezembro de 2017, disponível em: <http://www.cm-lisboa.pt/viver/desporto/desporto-mexe-comigo>
- 8- *Centro Municipal de Marcha e Corrida*. (2017). *Câmara Municipal de Lisboa*. Consultado em 1 de Dezembro de 2017, disponível em: <http://www.cm-lisboa.pt/viver/desporto/centro-municipal-de-marcha-e-corrida-de-lisboa>
- 9- *Clubes do Mar*. (2017). *Câmara Municipal de Lisboa*. Consultado em 1 de Dezembro de 2017, disponível em: <http://www.cm-lisboa.pt/viver/desporto/clubes-de-mar>
- 10- *Programa de Apoio à Expressão e Educação Física Curricular do 1º Ciclo*. (2017). *Câmara Municipal de Lisboa*. Consultado em 1 de Dezembro de 2017, disponível em: <http://www.cm-lisboa.pt/viver/desporto/programa-de-apoio-a-expressao-e-educacao-fisica-curricular-do-1o-ciclo>

- 11- *Lisboa vai ao Parque*. (2017). *Câmara Municipal de Lisboa*. Consultado em 1 de Dezembro de 2017, disponível em: <http://www.cm-lisboa.pt/viver/desporto/lisboa-vai-ao-parque>
- 12- *Plano de Formação para o Associativismo Desportivo*. (2017). *Câmara Municipal de Lisboa*. Consultado em 1 de Dezembro de 2017, disponível em: <http://www.cm-lisboa.pt/viver/desporto/plano-de-formacao-para-o-associativismo-desportivo>
- 13- Kraemer, R., 2016. Cities, Resources and Environmental Impact. Wise Cities – A Global think tank network. 9-11.

## 6. Anexos

## Anexo I – Organograma detalhado da CML



## Anexo II - Quadro de Indicadores da CML 2017

INSTALAÇÕES DESPORTIVAS MUNICIPAIS													
Variáveis		Complexo Desportivo Municipal do Casal Viteoso						Complexo Desportivo Municipal do Alto do Lumiar		Pista de Atletismo Municipal Prof. Moniz Pereira			
		Totais	Piscina	Sala Desporto	Ginásio	Rodódromo	Pavilhão	Totais	Campos	Totais	Pista	Ginásios	
Indicadores de Gestão													
Atividade Pontual / Nº de Eventos													
Programas Municipais	Programa de Apoio à Educação Física Curricular	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Desporto Meve Comigo	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	4
	Olimpíadas	4	1	0	1	0	2	1	1	3	1	2	2
	Locais	2	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0
Desporto Escolar	Nacionais	2	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0
	Local	15	9	0	1	1	4	240	240	7	3	4	4
C/ Apoio da CML	Distrital/Regional	20	2	0	0	0	18	20	20	0	0	0	0
	Nacional	14	0	0	0	0	14	1	1	1	1	0	0
	Internacional	11	0	0	0	0	11	0	0	1	1	0	0
	Outros	9	6	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Atividade Pontual / Nº de Participantes													
Programas Municipais	Programa de Apoio à Educação Física Curricular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Desporto Meve Comigo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Olimpíadas	286	236	0	0	0	50	56	56	142	95	47	47
	Locais	450	0	0	0	0	450	0	0	284	284	0	0
Desporto Escolar	Nacionais	450	0	0	0	0	450	0	0	284	284	0	0
	Local							11392	11392	306	186	120	120
C/ apoio da CML	Distrital/Regional							2614	2614	0	0	0	0
	Nacional							852	852	56	56	0	0
	Internacional							0	0	400	400	0	0
	Outros												

### Anexo III - Quadro de Indicadores da CML 2017

[illegible]



## Anexo IV - Quadro de Indicadores da CML 2017

[illegible]



## Anexo V - Estrutura dos Questionários

- ✓ Título: Inquérito de satisfação aos utentes das Instalações Desportivas Municipais;
- ✓ Texto introdutório;
- ✓ Estrutura:

### 1) CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE

- a. Caracterização do perfil do utente: Atleta | Utente | Acompanhante;
- b. Sexo. Masculino |. Feminino;
- c. Idade: 0 – 5 anos | 6 – 18 anos | 19 – 35 anos | 36 – 64 anos | 65 – 80 anos | >80 anos;

### 2) INSTALAÇÃO – Avaliação da facilidade de acesso da instalação, do desempenho e, da qualidade e conforto dos espaços para o utente.

- a) Acessibilidade (Localização, Estacionamento, Acessos internos da Instalação);
- b) Organização e Funcionamento (horário de funcionamento, Informações expostas, identificação e apresentação dos trabalhadores);
- c) Qualidade e Conforto (higiene dos espaços e dos seus recursos materiais, temperatura e harmonia do ambiente, Wi-Fi, iluminação);

### 3) SERVIÇOS – Avaliação dos Recursos humanos e das Atividades Desportivas realizadas na instalação

- a. Horário de Atendimento (se é adequado às necessidades);
- b. Horário das Atividades Desportivas (se é adequado às necessidades);
- c. Qualidade do Atendimento (cortesia, simpatia e eficiência dos trabalhadores);
- d. Qualidade das Atividades Desportivas (lecionação, orientação e adequação às diferentes patologias/necessidades);
- e. Diversidade de Atividades Desportivas (se vão ao encontro das expectativas e necessidades);

### 4) AVALIAÇÃO DA INSTALAÇÃO – Classificação global da instalação

- a) Recomendariam a instalação para a prática de atividade física a outras pessoas?
- b) Que outras atividades gostariam que existissem na instalação;

## 5) SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES

Dentro de cada um destes parâmetros foi solicitado ao utente a avaliação da sua satisfação, tendo como referência a seguinte escala:

**1 – Nada Satisfeito | 2 – Pouco Satisfeito | 3 – Satisfeito | 4 – Muito Satisfeito**